



**TUGAS AKHIR - KS141501**

**PENGEMBANGAN ARSITEKTUR PROSES BISNIS SEBAGAI  
MODEL REFERENSI DALAM PENERAPAN TEKNOLOGI  
INFORMASI UMKM GARMEN BERSKALA KECIL (STUDI  
KASUS: UMKM GARMEN DI JAWA TIMUR)**

***DEVELOPMENT OF BUSINESS PROCESS ARCHITECHRURE  
AS INFORMATION TECHNOLOGY ADOPTION REFERENCE  
MODEL OF SMALL ENTRERPRISES GARMENT INDUSTRY  
(CASE STUDY: GARMENT INDUSTRY IN EAST JAVA)***

**MUHAMMAD HAFIZ EGAN PRADANA  
NRP 5213 100 089**

**Dosen Pembimbing  
Mahendrawathi ER, S.T., M.Sc., Ph.D  
Amna Shifia Nisafani, S.Kom., M.Sc.**

**DEPARTEMEN SISTEM INFORMASI  
Fakultas Teknologi Informasi  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember  
Surabaya 2017**

*Halaman sengaja dikosongkan*

**TUGAS AKHIR - KS141501**

**PENGEMBANGAN ARSITEKTUR PROSES BISNIS  
SEBAGAI MODEL REFERENSI DALAM PENERAPAN  
TEKNOLOGI INFORMASI UMKM GARMEN  
BERSKALA KECIL**

**(STUDI KASUS: UMKM GARMEN DI JAWA TIMUR)**

**MUHAMMAD HAFIZ EGAN PRADANA**

**NRP 5213 100 089**

**Dosen Pembimbing**

**Mahendrawathi ER, S.T., M.Sc., Ph.D**

**Amna Shifia Nisafani, S.Kom., M.Sc.**

**DEPARTEMEN SISTEM INFORMASI**

**Fakultas Teknologi Informasi**

**Institut Teknologi Sepuluh Nopember**

**Surabaya 2017**

*Halaman sengaja dikosongkan*

**UNDERGRADUATE THESIS - KS 141501**

**DEVELOPMENT OF BUSINESS PROCESS  
ARCHITECHTURE AS INFORMATION  
TECHNOLOGY ADOPTION REFERENCE  
MODEL OF SMALL ENTREERPRISES GARMENT  
INDUSTRY**

**(CASE STUDY: GARMENT INDUSTRY IN EAST  
JAVA)**

**MUHAMMAD HAFIZ EGAN PRADANA**

**NRP 5213 100 089**

**Supervisor**

**Mahendrawathi ER, S.T., M.Sc., Ph.D**

**Amna Shifia Nisafani, S.Kom., M.Sc.**

**INFORMATION SYSTEMS DEPARTMENT  
Information Technology Faculty**

*Halaman sengaja dikosongkan*

## LEMBAR PENGESAHAN

### **PENGEMBANGAN ARSITEKTUR PROSES BISNIS SEBAGAI MODEL REFERENSI DALAM PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI UMKM GARMEN BERSKALA KECIL (STUDI KASUS: UMKM GARMEN DI JAWA TIMUR)**

#### **TUGAS AKHIR**

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer  
pada  
Departemen Sistem Informasi  
Fakultas Teknologi Informasi  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh:

**MUHAMMAD HAFIZ EGAN PRADANA**

**NRP. 5213 100 089**

Surabaya, Juli 2017

**KEPALA  
DEPARTEMEN SISTEM INFORMASI**

**Dr. Ir. Aris Yjahyanto, M.Kom**

**NIP 19650310 199102 1 001**

*Halaman sengaja dikosongkan*



## **LEMBAR PERSETUJUAN**

### **PENGEMBANGAN ARSITEKTUR PROSES BISNIS SEBAGAI MODEL REFERENSI DALAM PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI UMKM GARMEN BERSKALA KECIL (STUDI KASUS: UMKM GARMEN DI JAWA TIMUR) TUGAS AKHIR**

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer  
pada  
Departemen Sistem Informasi  
Fakultas Teknologi Informasi  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh:

**MUHAMMAD HAFIZ EGAN PRADANA**

**NRP. 5213 100 089**

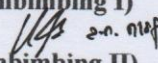
Disetujui Tim Penguji: Tanggal Ujian: 06 Juli 2017

Periode Wisuda: September 2017

**Mahendrawathi ER, S.T., M.Sc., Ph.D**

  
(Pembimbing I)

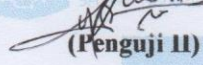
**Amna Shifia Nisafani, S.Kom., M.Sc.**

  
(Pembimbing II)

**Erma Suryani, ST, MT, Ph.D**

  
(Penguji I)

**Faizal Mahananto, S.Kom, M.Eng, Ph.D**

  
(Penguji II)

*Halaman sengaja dikosongkan*

# **PENGEMBANGAN ARSITEKTUR PROSES BISNIS SEBAGAI MODEL REFERENSI DALAM PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI UMKM GARMEN BERSKALA KECIL**

**(STUDI KASUS: UMKM GARMEN DI JAWA TIMUR)**

**Nama Mahasiswa : Muhammad Hafiz Egan Pradana**  
**NRP : 5213100030**  
**Departemen : Sistem Informasi FTIF-ITS**  
**Pembimbing I : Mahendrawathi Er., S.T., M.Sc., Ph.D**  
**Pembimbing II : Amna Shifia Nisafani, S.Kom., M.Sc.**

## **ABSTRAK**

*Salah satu sektor UMKM potensial adalah UMKM di sektor industri garmen. Namun, UMKM menghadapi tantangan dalam mengadopsi teknologi informasi karena anggaran dana yang terbatas, kurangnya pengetahuan manajer dan sulitnya menemukan teknologi informasi yang sesuai dengan proses bisnis UMKM. Hal ini menimbulkan resiko terjadinya kegagalan implementasi teknologi informasi. Selain itu dari sisi lain, perbedaan proses bisnis dari UMKM dalam sektor industri garmen menjadi kendala untuk mengetahui proses bisnis yang umum dan ideal. Hal tersebut dikarenakan belum adanya referensi model teknologi yang sesuai dan dapat digunakan acuan oleh calon pengguna teknologi informasi pada sektor tertentu yang dapat menyelesaikan masalah dan meminimalisasi terjadinya risiko tersebut. Untuk dapat mengatasi permasalahan tersebut diperlukan sebuah arsitektur proses bisnis yang dapat mencakup seluruh proses bisnis dari beberapa UMKM pada industri garmen.*

*Tugas akhir ini mengembangkan arsitektur proses bisnis untuk UMKM garmen. Pengembangan model tersebut berdasarkan identifikasi hubungan antara tipe kasus dan fungsi bisnis pada*

*UMKM sehingga menghasilkan arsitektur proses bisnis. Menghubungkan tipe kasus dan fungsi bisnis dilakukan dengan cara menggunakan matriks. Matriks tersebut menghasilkan proses-proses yang ada pada setiap UMKM. Proses tersebut merupakan arsitektur proses bisnis level 1 atau disebut process landscape. Proses-proses tersebut kemudian diklasifikasikan berdasarkan persamaan dan perbedaan proses yang ada pada setiap UMKM. Untuk mendapatkan model referensi yang bisa diterapkan pada setiap UMKM, maka setiap proses yang sama dipilih dan dibentuk menjadi process map. Process map atau arsitektur proses bisnis level 2 merupakan penjabaran aktivitas yang lebih detil dari process landscape. Untuk menghasilkan proses dan aktivitas, peneliti menggunakan model referensi framework PCF dari APQC untuk mendapatkan hasil identifikasi yang lengkap.*

*Hasil tugas akhir ini adalah model arsitektur proses bisnis UMKM sektor industri garmen. Dengan adanya model arsitektur proses bisnis ini, UMKM pada sektor industri garmen dapat memiliki acuan dan tolak ukur bagi UMKM yang belum mendefinisikan proses bisnis. Selain itu dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut serta menentukan bagian dalam proses bisnis yang dapat dibantu dengan Teknologi Informasi.*

***Kata Kunci: Business Process Management, Process Architechture, UMKM, Garmen***

**DEVELOPMENT OF BUSINESS PROCESS  
ARCHITECTURE AS INFORMATION  
TECHNOLOGY ADOPTION REFERENCE MODEL OF  
SMALL ENTERPRISES GARMENT INDUSTRY  
(CASE STUDY: GARMENT INDUSTRY IN EAST  
JAVA)**

**Name** : Muhammad Hafiz Egan Pradana  
**NRP** : 5213100030  
**Departement** : Sistem Informasi FTIF-ITS  
**Supervisor I** : Mahendrawathi Er., S.T., M.Sc., Ph.D  
**Supervisor II** : Amna Shifia Nisafani, S.Kom., M.Sc.

**ABSTRACT**

*One potential sector of SMEs is SMEs in the garment industry sector. However, SMEs face challenges in adopting information technology due to limited budget, lack of managerial knowledge and the difficulty of finding information technology that suits SMEs business processes. This poses a risk of failure of information technology implementation. In addition, on the other hand, the difference in the business processes of SMEs in the garment industry sector becomes an obstacle to know the general business process and ideal. This is because there is no reference technology model that is appropriate and can be used by referents of potential users of information technology sector that can solve problems and minimize the occurrence of such risks. To be able to overcome these problems required a business process architecture that can cover all business processes of some SMEs in the garment industry.*

*This final project develops business process architecture for SMEs garment. The development of the model is based on the identification of the relationship between case type and business function in SMEs so as to produce business process architecture. Connecting case types and business functions is done by using a matrix. The matrix produces the processes that*

*exist in each SMES. The process is a business process architecture level 1 or called process landscape. The processes are then classified based on the similarities and process differences that exist in each SMES. To get a reference model that can be applied to each SMES, then each process is the same selected and formed into a process map. Process map or business process level 2 architecture is a more detailed description of the process of landscape. To generate process and activity, the researcher uses PCF framework reference model from APQC to get complete identification result.*

*The result of this final project is a model of business process architecture of SMEs in the garment industry sector. With this model of business process architecture, SMEs in the garment industry sector can have benchmarks and benchmarks for SMEs that have not defined business processes. In addition it can be used for further analysis as well as determining the part in business processes that can be assisted with Information Technology.*

***Keywords: Business Process Management, Process Architechture, SMEs, Garment***

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah atas karunia, rahmat, barakah, dan jalan yang telah diberikan Allah SWT selama ini sehingga penulis mendapatkan kelancaran dalam menyelesaikan tugas akhir dengan judul:

### **PENGEMBANGAN ARSITEKTUR PROSES BISNIS SEBAGAI MODEL REFERENSI DALAM PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI UMKM GARMEN BERSKALA KECIL (STUDI KASUS: UMKM GARMEN DI JAWA TIMUR)**

Terima kasih atas pihak-pihak yang telah mendukung, memberikan saran, motivasi, semangat, dan bantuan baik materi maupun spiritual demi tercapainya tujuan pembuatan tugas akhir ini. Secara khusus penulis akan menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan, petunjuk, kekuatan, kasih sayang, kesehatan dan waktu yang cukup dalam mengerjakan dan menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Orang tua penulis, Arief Ghuntoro dan Alm. Drs. Wiwik Winarni serta Nenek saya Hj. Rukmiati yang telah mendukung saya dalam semangat, finansial dan doa dalam pengerjaan tugas akhir ini.
3. Saudara kandung penulis, Raisa Ananda Prameswari dan keluarga besar H. Hamidin yang turut mendoakan, menyemangati dan mendukung penyelesaian tugas akhir.
4. Ibu Mahendrawathi ER, S.T., M.Sc., Ph.D dan Ibu Amna Shifia Nisafani S.Kom, M.Sc. selaku dosen pembimbing yang meluangkan waktu, memberikan ilmu, petunjuk, dan motivasi untuk kelancaran tugas akhir ini.

5. Ibu Erma Suryani, ST, MT, Ph.D dan Bapak Faizal Mahananto, S.Kom, M.Eng selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan untuk perbaikan tugas akhir ini.
6. Seluruh dosen Jurusan Sistem Informasi ITS yang telah memberikan ilmu yang sangat berharga bagi penulis.
7. Teman-teman Sahabat Sambat Valliant, Niko, Jockey, Maulana, Kusnanta, Asvin, Rizza, Agung, Tetha yang saling bantu membantu menyelesaikan perkuliahan ini dari semester satu.
8. Teman-teman Barokah PSM ITS yang selalu ada ketika mengikuti PSM, maupun di luar PSM.
9. Teman-teman seperjuangan laboratorium SE dan geng untuk penelitian garmen bersama Andika Aji, Nadya Chandra, Fitriyana Dewi dan Ibu Umi.
10. Rekan-rekan BELTRANIS yang telah berjuang bersama dalam menjalani perkuliahan di Jurusan Sistem Informasi ITS.
11. Berbagai pihak yang membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini dan belum dapat disebutkan satu per satu dengan dukungan, semangat, dan kebersamaan.

Penyusunan laporan ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saya menerima adanya kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga buku tugas akhir ini dapat memberikan manfaat pembaca.

Surabaya, Juli 2017  
Penulis,

(Muhammad Hafiz Egan Pradana)



## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	vii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ix
ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	iii
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Batasan Permasalahan .....	4
1.4. Tujuan .....	5
1.5 Manfaat .....	5
1.6 Relevansi .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1 Penelitian sebelumnya .....	9
2.2 Landasan teori .....	12
2.2.1 Proses Bisnis .....	12
2.2.2 Business Process Management .....	13
2.2.3 Process Architechture .....	15
2.2.4 Usaha Mikro Kecil dan Menengah .....	18
2.2.5 PCF (Process Classification Framework) .....	19
2.2.6. Penelitian Kualitatif.....	21
2.2.7. Penelitian Studi Kasus .....	21
BAB III METODOLOGI.....	30
3.1 Diagram metodologi.....	30
3.2 Uraian metodologi.....	31
3.2.1 Analisis permasalahan .....	31

3.2.2 Studi Literatur.....	31
3.2.3 Analisis Profil.....	31
3.2.4 Rancangan Penelitian .....	32
3.2.5 Pengumpulan Data.....	32
3.2.6 Identifikasi Tipe Kasus & Fungsi Bisnis .....	33
3.2.7 Validasi Tipe Kasus dan Fungsi bisnis .....	33
3.2.8 Penyusunan Matriks .....	34
3.2.9 Identifikasi Proses Bisnis.....	35
3.2.10Validasi Hasil Identifikasi Proses Bisnis .....	35
3.2.11Memodelkan Proses Arsitektur.....	35
3.2.12Hasil Penelitian.....	36
3.2.13Penyusunan Buku Tugas Akhir .....	36
3.3 Rangkuman metodologi.....	36
<b>BAB IV PERANCANGAN .....</b>	<b>39</b>
4.1. Penelitian Kualitatif .....	39
4.2. Penelitian Studi Kasus .....	39
4.2.1. Perencanaan Penelitian .....	39
4.2.2. Perancangan Penelitian.....	40
4.2.3. Persiapan Penelitian.....	43
4.2.4. Pengumpulan Data.....	44
4.2.5. Analisis Data .....	45
<b>BAB V PENGUMPULAN DATA.....</b>	<b>47</b>
5.1. Proses Pengumpulan Data .....	47
5.2. Proses Pelaksanaan Pengumpulan Data.....	47
5.2.1 Waktu Pelaksanaan Pengumpulan Data.....	47
5.2.2 Hasil Wawancara.....	48

5.2.3 Informasi Umum Studi Kasus .....	48
5.2.4 Gambaran Umum Studi Kasus .....	50
5.3. Validasi Data .....	62
<b>BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>63</b>
6.1. Identifikasi Tipe Kasus .....	63
6.1.1. Jenis Produk .....	63
6.1.2. Fitur Produk .....	64
6.1.3. Layanan Desain .....	65
6.2. Identifikasi Fungsi Bisnis .....	66
6.2.1. Sales .....	67
6.2.2. Design .....	68
6.2.3. Purchasing .....	69
6.2.4. Finance .....	70
6.2.5. Marketing .....	71
6.2.6. Warehouse .....	72
6.2.7. Manufacturing .....	73
6.3. Memodelkan Arsitektur Proses Bisnis .....	74
6.3.1. Penyusunan Matriks .....	75
6.3.2. Identifikasi Proses .....	75
6.3.3. Perbandingan Proses Bisnis .....	81
6.3.4. Memodelkan Arsitektur Proses Bisnis .....	84
6.4. Proses Bisnis Spesifik .....	92
6.5. Pemanfaatan Arsitektur Proses Bisnis .....	92
<b>BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>93</b>
7.1. Kesimpulan .....	93
7.2. Saran .....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>95</b>

LAMPIRAN .....	99
Lampiran A .....	99
Lampiran B-1 .....	101
Lampiran B-2 .....	107
Lampiran B-3 .....	111
Lampiran B-4 .....	117
Lampiran B-5 .....	121
Lampiran B-6 .....	125
Lampiran B-7 .....	129
Lampiran B-8 .....	133
Lampiran B-9 .....	137
Lampiran B-10 .....	141
Lampiran C-1 .....	147
Lampiran C-2 .....	149
Lampiran C-3 .....	151
Lampiran C-4 .....	153
Lampiran C-5 .....	155
Lampiran C-6 .....	157
Lampiran C-7 .....	159
Lampiran C-8 .....	161
Lampiran C-9 .....	163
Lampiran C-10 .....	165
Lampiran D-1 .....	167
Lampiran D-2 .....	167
Lampiran D-3 .....	170
Lampiran D-4 .....	171
Lampiran D-5 .....	172

Lampiran D-6.....	173
Lampiran D-7.....	174
Lampiran D-8.....	175
Lampiran D-9.....	176
Lampiran D-10.....	177
Lampiran E-1 .....	179
Lampiran E-2 .....	183
Lampiran E-3 .....	187
Lampiran E-4 .....	191
Lampiran E-5 .....	193
Lampiran E-6 .....	197
Lampiran E-8 .....	203
Lampiran F.....	205
BIODATA PENULIS .....	217



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka kerja riset lab sistem enterprise.....	6
Gambar 3.1 Kerangka metodologi penelitian .....	30
Gambar 5.1 Stuktur Organisasi FIN .....	50
Gambar 5.2 Struktur Organisasi NOE .....	51
Gambar 5.3 Struktur Organisasi CAN .....	52
Gambar 5.4 Struktur Organisasi TRI .....	54
Gambar 5.5 Struktur Organisasi HUR .....	55
Gambar 5.6 Struktur Organisasi VEN .....	56
Gambar 5.7 Struktur Organisasi BOB .....	57
Gambar 5.8 Struktur Organisasi GAL .....	58
Gambar 5.9 Struktur Organisasi CHA .....	59
Gambar 5.10 Struktur Organisasi AGL .....	61
Gambar 6.1 Arsitektur Proses Bisnis Manage Sales Order....	85
Gambar 6.2 Arsitektur Proses Bisnis Design and Prototype Product and Service.....	85
Gambar 6.3 Arsitektur Proses Bisnis Process Account Receiveable (AR).....	87
Gambar 6.4 Arsitektur Proses Bisnis Order Material and Services .....	87
Gambar 6.5 Arsitektur Proses Bisnis Produce Product.....	89
Gambar 6.6 Arsitektur Proses Bisnis Perform Quality Testing .....	89
Gambar 6.7 Arsitektur Proses Bisnis Operate Warehousing .	91
Gambar 6.8 Arsitektur Proses Manage Product Marketing Content.....	91





## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian sebelumnya terkait dengan model referensi .....	9
Tabel 2.2 Penelitian sebelumnya terkait pengembangan arsitektur proses. ....	10
Tabel 2. 3 Penelitian sebelumnya mengenai perbandingan pendekatan pengerjaan proses arsitektur. ....	10
Tabel 2. 4 Penelitian sebelumnya mengenai perancangan proses bisnis menggunakan framework APQC PCF. ....	11
Tabel 2. 5 Penelitian sebelumnya yang mengenaianalisis tingkat kematangan menggunakan BPM.....	12
Tabel 2. 6 Kriteria UMKM berdasarkan UU RI no. 20 tahun 2008 .....	18
Tabel 2. 7 Process Classification Framework Level 1 .....	19
Tabel 2. 8 Atribut Process Classification Framework .....	20
Tabel 2. 9 Level Pada Process Classification Framework .....	20
Tabel 2. 10 Metode Penelitian Kualitatif.....	23
Tabel 2. 11 Pengukuran Kualitas Penelitian Studi Kasus .....	24



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Pada bab pendahuluan akan diuraikan proses identifikasi masalah penelitian yang meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan tugas akhir, manfaat kegiatan tugas akhir dan relevansi terhadap pengerjaan tugas akhir. Berdasarkan uraian pada bab ini, harapannya gambaran umum permasalahan dan pemecahan masalah pada tugas akhir dapat dipahami.

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Saat ini, perkembangan teknologi informasi sangatlah signifikan karena teknologi informasi memberikan manfaat yang signifikan terhadap penggunaannya, baik dalam skala perorangan ataupun dalam kelompok, seperti UMKM. Teknologi informasi dapat memberikan manfaat seperti mengurangi biaya, mendorong produksi yang lebih baik tanpa meningkatkan biaya produksi, dan meningkatkan kualitas layanan atau produk yang dihasilkan [1]. Selain itu, penggunaan teknologi informasi juga dapat meningkatkan keunggulan kompetitif UMKM yang berkelanjutan [2]. Keunggulan kompetitif memudahkan UMKM bersaing dalam pasar, sehingga pada era saat ini penggunaan teknologi informasi dari skala kecil hingga besar merupakan suatu kebutuhan. Kebutuhan tersebut menyebabkan isomorfisma pada UMKM untuk menerapkan teknologi informasi [3].

Isomorfisma merupakan konsep Paul J. DiMaggio dan Walter W. Powell yang berarti kecenderungan organisasi untuk meniru atau mengikuti organisasi lainnya [4]. Dari konsep tersebut, H.H. Teo, K.K. Wei dan I. Bensabat mengadopsi konsep

tersebut pada perspektif organisasi dalam mengadopsi teknologi informasi berdasarkan tiga tekanan isomorfisma. Tekanan isoformsima yang dimaksud merupakan tekanan memaksa, tekanan mimetik dan tekanan sosial [5]. Tekanan memaksa merupakan tekanan adopsi teknologi informasi dikarenakan regulasi UMKM. Tekanan mimetik merupakan adopsi teknologi informasi dikarenakan kesuksesan UMKM lain yang telah menerapkan terlebih dahulu. Sedangkan tekanan sosial merupakan tekanan yang terjadi karena tuntutan profesionalisme dalam pelayanan UMKM agar lebih baik lagi.

Salah satu UMKM yang potensial untuk menerapkan teknologi informasi adalah dari sektor industri pengolahan. Industri pengolahan merupakan salah satu sektor dari UMKM yang masuk ke dalam lima penyumbang terbanyak dalam PDB pada tahun 2012 berdasarkan klasifikasi dari Bank Indonesia bersama LPPI (Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia). Industri pengolahan merupakan kegiatan yang menghasilkan suatu barang jadi yang diolah secara mekanis, kimia atau dengan tangan. Salah satu industri pengolahan yang sedang berkembang di Indonesia pada tahun 2016 dengan kenaikan sebesar 15% dari tahun 2015 adalah pada sektor usaha mikro dan kecil yaitu industri garmen (BPS, 2016). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), garmen memiliki arti pakaian jadi. Sehingga industri pengolahan di bidang garmen merupakan proses pembuatan barang mentah atau setengah jadi, menjadi barang jadi (pakaian).

Namun, UMKM secara umum memiliki kekhawatiran dalam mengadopsi teknologi informasi. Kekhawatiran tersebut dikarenakan implementasi teknologi informasi pada UMKM memiliki permasalahan yang besar. Permasalahan tersebut dapat berupa kegagalan implementasi teknologi informasi, anggaran yang terbatas, serta kurangnya pengetahuan manajer dan sulitnya menemukan teknologi informasi yang sesuai dengan proses bisnis UMKM [3]. Selain itu, setiap UMKM

memiliki perbedaan dalam menjalankan proses bisnisnya, sehingga hingga saat ini belum ada proses bisnis umum dan ideal yang dapat dijadikan acuan untuk melakukan pemilihan teknologi informasi pada satu sektor UMKM. Perbedaan tersebut dapat ditinjau dari berbagai aspek, seperti proses produksi, jenis produksi, kanal penjualan, jenis pembeli, dan lain lain. Perbedaan proses bisnis dalam UMKM menyebabkan sulitnya untuk menerapkan suatu teknologi yang sesuai dan dapat memenuhi kebutuhan teknologi secara umum pada bidang industri garmen.

Salah satu cara untuk dapat mengatasi permasalahan, terutama kegagalan implemementasi teknologi informasi tersebut adalah dengan melakukan pengembangan model arsitektur proses bisnis pada industri garmen secara umum. Arsitektur proses atau *process architecture*, yaitu model konseptual yang menggambarkan proses bisnis umum beserta hubungan antar prosesnya dalam suatu perusahaan [6]. Pada penelitian ini, pengembangan arsitektur proses akan dilakukan dengan membandingkan beberapa UMKM pada sektor industri garmen untuk mendapatkan hasil yang maksimal. Pengembangan model dilakukan berdasarkan metodologi dari Marlon dumas et al [6] dengan melakukan identifikasi terhadap hubungan antara *case type* (apa yang ditangani perusahaan) dan *business function* (apa yang dikerjakan dalam perusahaan) sehingga menghasilkan matriks *process landscape*, serta melakukan identifikasi pemetaan model proses bisnis menggunakan *process map*. Identifikasi *business function* menggunakan *framework* PCF dari APQC untuk mendapatkan hasil yang detail dan menghindari terjadinya redundansi proses. Identifikasi tersebut merupakan *referenced model based* [7]. Penggunaan metode *referenced model based* tersebut berdasarkan penelitian Remco Djickman et al [7], dikarenakan model tersebut merupakan model yang paling mudah dalam penggunaan, paling dirasakan manfaatnya dan paling populer

dibandingkan dengan model yang lain. Selanjutnya, model arsitektur proses bisnis tersebut dapat dijadikan acuan untuk memilih teknologi informasi yang sesuai dengan UMKM, khususnya dalam sektor industri garmen. Pengembangan model arsitektur proses bisnis tersebut mengikuti konsep dari *Business Process Management* (BPM).

Penggunaan BPM bertujuan untuk membuat seluruh proses bisnis yang dijalankan perusahaan menjadi lebih efisien [8]. Diharapkan UMKM pada sektor industri garmen memiliki acuan dalam menerapkan teknologi informasi yang sesuai sehingga dapat meminimalisasi permasalahan adopsi teknologi informasi dan dapat meningkatkan keunggulan kompetitif pada UMKM di sektor industri garmen. Selain itu, model arsitektur proses bisnis tersebut dapat dijadikan sebagai model referensi untuk membuka usaha dalam bidang industri garmen.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang sebelumnya, maka rumusan permasalahan yang menjadi fokus dan akan diselesaikan dalam Tugas Akhir ini antara lain:

1. Apa saja tipe kasus yang ditangani pada masing-masing UMKM pada sektor industri garmen?
2. Apa saja fungsi bisnis yang dimiliki pada masing-masing UMKM pada sektor industri garmen?
3. Bagaimana hasil arsitektur proses bisnis secara umum berdasarkan beberapa UMKM pada sektor industri garmen?
4. Bagaimana proses bisnis spesifik dari masing-masing UMKM pada sektor industri garmen?

## **1.3. Batasan Permasalahan**

Sesuai dengan deskripsi permasalahan yang telah dijelaskan diatas, adapun batasan permasalahan dari penyelesaian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Perbandingan arsitektur proses dilakukan pada usaha berskala kecil yang bergerak di sektor industri garmen.

2. UMKM memiliki proses bisnis make-to-order.

#### **1.4. Tujuan**

Tujuan utama dari pembuatan tugas akhir tentang pembuatan aplikasi ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi berbagai tipe kasus yang membutuhkan penanganan yang berbeda dalam UMKM garmen.
2. Mengidentifikasi fungsi bisnis yang dimiliki oleh setiap UMKM dalam menangani tipe kasus yang berbeda.
3. Menghasilkan arsitektur proses bisnis secara umum dari beberapa UMKM garmen.
4. Mengidentifikasi proses spesifik atau khusus yang ada pada beberapa UMKM.

#### **1.5 Manfaat**

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari tugas akhir ini adalah:

##### **1.5.1. Bagi Akademisi**

Memberikan pembelajaran dalam melakukan pengembangan arsitektur proses bisnis UMKM pada sektor industri garmen.

##### **1.5.2. Bagi UMKM**

1. Memberikan konsep proses bisnis untuk menerapkan teknologi informasi yang sesuai dengan kebutuhan umum pada UMKM sektor industri garmen.
2. Memberikan acuan bagi pengusaha yang akan memulai menjalankan usaha garmen terkait proses bisnis umum yang harus dijalankan.
3. Menjadi referensi untuk mengevaluasi dan meningkatkan proses bisnis UMKM.

#### **1.6 Relevansi**

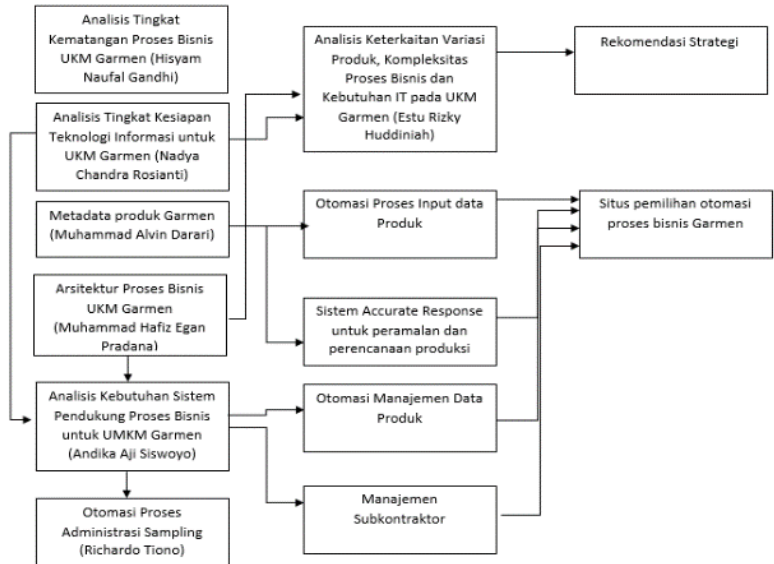
Penelitian tugas akhir ini memiliki keterkaitan dengan mata kuliah Desain Manajemen Proses Bisnis dan Perencanaan Sumber Daya Perusahaan. Tugas akhir ini termasuk ke dalam

penelitian dalam laboratorium Sistem Enterprise, dan termasuk ke dalam bagian *Business Process Management*. Pengerjaan berdasarkan kerangka kerja riset di Laboratorium Sistem Enterprise yang dijelaskan pada gambar 1.1. Selain itu, topik penelitian ini mendukung penelitian dosen pembimbing pertama yang dijelaskan pada gambar 1.2.



Gambar 1.1 Kerangka kerja riset lab *sistem enterprise*





Gambar 1.2 Roadmap Peningkatan Daya Saing UKM Garmen Indonesia Melalui Implementasi Manajemen Proses Bisnis

*Halaman ini sengaja dikosongkan*

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini akan menjelaskan mengenai penelitian sebelumnya dan dasar teori yang dijadikan acuan atau landasan dalam pengerjaan tugas akhir ini. Landasan teori akan memberikan gambaran secara umum dari landasan penjabaran tugas akhir ini.

#### **2.1 Penelitian sebelumnya**

Terdapat beberapa penelitian yang memiliki topik yang hampir serupa dengan penelitian ini, diantaranya:

Tabel 2.1 Penelitian sebelumnya terkait dengan model referensi

Judul	<i>Bringing Process to Post Production</i>
Nama, Tahun	Marcello La Rosa, Arthur ter Hofstede, Michael Rosemann dan Katherine Shortland, 2008
Gambaran umum penelitian	Perkembangan pada <i>Business Process Management</i> membuat dapat terbentuknya model proses bisnis pada satu sektor yang sama tetapi terdapat varian (perbedaan) pada bagian tertentu . Pada penelitian ini, dilakukan pengembangan model referensi pada proyek audio editing dengan menggunakan kuisioner. Tujuannya untuk mendapatkan referensi model yang dapat diterapkan pada industri bisnis film.
Keterkaitan penelitian	Penelitian ini mealakukan analisis proses bisnis pada industri film yang menggambarkan persamanaan dan varian proses <i>editing</i> yang berbeda pada editing rekaman suara dan editing film. [9]

Tabel 2.2 Penelitian sebelumnya terkait pengembangan arsitektur proses.

Judul	<i>Enterprise and Process Architecture Patterns</i>
Nama, Tahun	Oscar Barros dan Cristian Julio, 2015
Gambaran umum penelitian	Perkembangan teknologi informasi menyebabkan perusahaan harus memahami dan membentuk struktur proses bisnis. Pada penelitian ini, dilakukan perkembangan arsitektur proses bisnis dan desain proses bisnis pada rumah sakit di Chile.
Keterkaitan penelitian	Penelitian ini menjelaskan beberapa pendekatan <i>macroprocess</i> yang disesuaikan dengan <i>framework</i> yang ada seperti APQC PCF dan SCOR serta bagaimana cara membuat arsitektur proses bisnis. [10]

Tabel 2. 3 Penelitian sebelumnya mengenai perbandingan pendekatan pengerjaan proses arsitektur.

Judul	<i>The Road to a Business Process Architecture: An Overview of Approaches and their Use</i>
Nama, Tahun	Remco Dijkman, Irene Vanderfeesten dan Hajo A. Reijers, 2011
Gambaran umum penelitian	Penggunaan model proses bisnis menyebabkan bertambahnya permintaan panduan yang konsisten dan terintegrasi oleh organisasi. Berdasarkan permasalahan yang ada, dilakukan perbandingan notasi arsitektur proses bisnis serta evaluasi penggunaan dari pendekatan melalui banyak praktisi. Penelitian menghasilkan masing-masing perbandingan kuantitatif dari lima pendekatan pembuatan arsitektur proses berdasarkan aspek penggunaan, manfaat dan popularitas.

Keterkaitan penelitian	Penelitian ini membandingkan beberapa cara pembuaan arsitektur proses dengan berbagai pendekatan dengan ini menggunakan survey terhadap beberapa praktisioner. Penelitian ini membantu pemilihan metodologi dalam pengerjaan, yaitu menggunakan pendekatan <i>function-based</i> dan <i>case type</i> [7].
------------------------	--

Tabel 2. 4 Penelitian sebelumnya mengenai perancangan proses bisnis menggunakan framework APQC PCF.

Judul	Perancangan Proses Bisnis dan Sistem Informasi Pembangunan Produk Untuk Perusahaan <i>Start-Up</i>
Nama, Tahun	Triana Mustika Rukmi, Niki Tsuraya Yaumi, 2012
Gambaran umum penelitian	Perusahan <i>start-up</i> membutuhkan pondasi untuk menjalankan manajemen perusahaan. Untuk membentuk pindasi tersebut, dibutuhkan rancangan sistem informasi yang mendukung tujuan organisasi dan memenuhi strategi bisnis perusahaan. Pernulis melakukan perancangan proses bisnis dan sistem indormasisi berbasis strategi bisnis <i>produk leadership</i> . Perancangan menggunakan framework PCF.
Keterkaitan penelitian	Penelitian ini melakukan perancangan proses bisnis menggunakan PCF untuk melakukan klasifikasi proses generik. Dengan adanya penelitian ini, penulis terbantu dalam melakukan identifikasi proses pada objek penelitian dengan menggunakan framweork yang sama. [11]

Tabel 2. 5 Penelitian sebelumnya yang mengenaianalisis tingkat kematangan menggunakan BPM

Judul	Analisis Tingkat Kematangan Proses Bisnis Perusahaan Kelas Menengah Berbasis <i>Enterprise Resource Planning (Multiple Case Study</i> Perusahaan Manufaktur Otomotif)
Nama, Tahun	Anindya Astri Garini, 2017
Gambaran umum penelitian	Perusahaan di Indonesia saat ini menghadapi persaingan ketat pada pengelolaan aset. Penggunaan teknologi informasi seperti ERP dapat membantu meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan. Untuk mencapai keunggulan tersebut, perlu adanya engukuran tingkat kematangan proses bisnis. Penulis melakukan penelitian pada perusahaan Otomotif menggunakan <i>Business Process Maturity Model</i> untuk mengetahui gambaran dari proses bisnis yang belum optimal.
Keterkaitan penelitian	Penelitian ini membandingkan proses bisnis pada tiga perusahaan menggunakan <i>Business Process Management</i> untuk melakukan identifikasi proses bisnis. Dengan adanya penelitian ini, penulis terbantu dalam metodologi pengambilan data dan analisis proses bisnis perusahaan. [12]

## 2.2 Landasan teori

### 2.2.1 Proses Bisnis

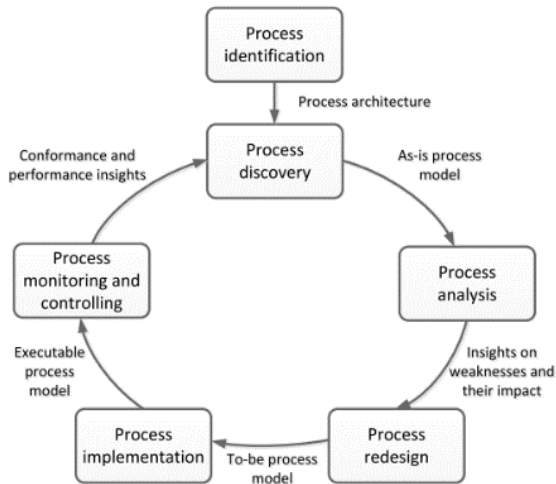
Proses bisnis merupakan seluruh aktivitas merubah *input* menjadi *output* dengan memanfaatkan seluruh sumber daya pada perusahaan dengan cara yang terpercaya, konsisten dan berulang untuk mencapai tujuan perusahaan [13] [14]. Menurut Alec Sharp dan Patrick [15], proses bisnis juga dapat menyampaikan nilai secara eksternal kepada pasar dan rekan

bisnis, dan juga secara internal pada perusahaan. Selain itu, berkembangnya perusahaan menyebabkan kompleksitas dan visibilitas dari proses bisnis berkembang tidak hanya dalam perusahaan, melainkan antar perusahaan.

### 2.2.2 *Business Process Management*

BPM (*Business process management*) merupakan disiplin ilmu bagaimana memastikan kinerja proses dalam suatu organisasi untuk menghasilkan keluaran yang konsisten dan memahami peluang untuk meningkatkan kinerja tersebut [6]. Peningkatan yang diharapkan dapat dianalisis dari berbagai aspek sesuai dari tujuan dari perusahaan seperti menurunkan biaya, menurunkan waktu proses eksekusi dan mengurangi tingkat kesalahan. Menurut pendapat John Jeston & Johan Nelis, BPM merupakan fokus disiplin pada proses bisnis sebagai kontributor yang signifikan untuk mencapai tujuan dari perusahaan dengan cara peningkatan kinerja, manajemen kinerja yang berkelanjutan dan tata kelola dari proses bisnis dalam suatu perusahaan [16]. Dengan kata lain, BPM dapat memulai dan mempertahankan suatu program kerja yang dapat mengubah bisnis di dalam suatu perusahaan dengan berbagai mekanisme untuk mendapatkan keuntungan kompetitif.

Berikut merupakan siklus BPM menurut Marlon Dumas, Marcello La Rossa, Jan Mendling, Hajo A. Reijers dalam buku *Fundamentals of Business Process Management* yang dapat dilihat pada gambar 2.1:



Gambar 2.1 Siklus BPM (sumber: Buku “Fundamentals of Business Process Management” oleh Marlon Dumas, Marcello La Rossa, Jan Mendling, Hajo A. Reijers [6])

### 1. *Process Identification*

Tahapan proses identifikasi merupakan penentuan masalah pada bisnis dan identifikasi, pembatasan dan hubungan penentuan relevansi proses terhadap setiap masalah. Hasil dari proses ini merupakan pembaruan atau pembuatan arsitektur proses yang menjelaskan seluruh proses dan hubungan antar proses dalam suatu organisasi.

### 2. *Process Discovery*

Penemuan proses atau disebut juga desain proses desain (*design process*) merupakan proses dokumentasi proses-proses yang relevan dalam bentuk model proses.

### 3. *Process Analysis*

Analisis proses merupakan proses identifikasi, dokumentasi dan apabila memungkinkan dilakukan pengukuran kinerja kuantitatif pada setiap permasalahan yang dikaitkan dengan proses yang sudah ada pada



perusahaan. Hasil dari tahap ini merupakan kumpulan permasalahan yang telah terstruktur.

#### 4. *Redesign Process*

Desain ulang proses atau disebut juga peningkatan proses (*process improvement*) merupakan tahap untuk mengidentifikasi perubahan-perubahan pada setiap proses yang memungkinkan untuk menunjukkan masalah yang telah diidentifikasi sebelumnya dan membantu organisasi dalam menemukan tujuan kinerja organisasi.

#### 5. *Implementasi Process*

Proses implementasi merupakan perubahan dari proses yang telah ada menjadi proses yang diharapkan. Terdapat dua aspek dalam tahapan ini, yaitu manajemen perubahan organisasi dan otomasi proses. manajemen perubahan organisasi merupakan serangkaian aktivitas yang dibutuhkan untuk merubah cara bekerja partisipan yang terlibat di dalam proses, sedangkan otomasi proses merupakan proses pengembangan dan penerapan sistem teknologi informasi.

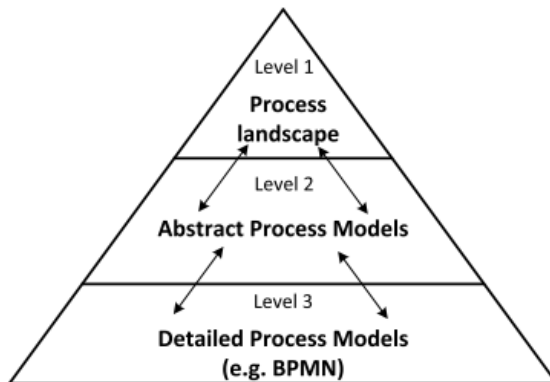
#### 6. *Process Monitoring and Controlling*

Proses pemantauan dan pengendalian merupakan proses menentukan seberapa baik kinerja proses terhadap pengukuran kinerja dan tujuan kinerja berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan di analisis dari proses sebelumnya.

### 2.2.3 *Process Architecture*

Arsitektur proses merupakan model konseptual yang menggambarkan proses-proses dan keterkaitan hubungan antar proses dalam perusahaan [6]. Sedangkan menurut Remco Dijkman, Irene Vanderfeesten dan Hajo A. Reijers, arsitektur proses merupakan gambaran proses bisnis terstruktur dengan relasi dan pedoman bagaimana seharusnya proses bisnis dijalankan [7]. Arsitektur proses terbagi menjadi tiga level,

yaitu *process landscape*, *abstract process models* dan *detailed procels models*.



Gambar 2.2 Arsitektur Proses Bisnis (sumber: Buku “Fundamentals of Business Process Management” oleh Marlon Dumas, Marcello La Rossa, Jan Mendling, Hajo A. Reijers [6])

1. Level 1 (*Process Landscape Model*)

Level 1 berisikan proses-proses utama suatu perusahaan dalam bentuk abstrak.

2. Level 2 (*Abstract Process Models*)

Pada level 2, proses yang ditampilkan berbentuk abstrak, tetapi lebih ke arah proses bisnis konkrit, dan lebih detail dari level 1. Pada level 2, hasil dari analisis berupa *process map*.

3. Level 3 (*Detailed Procels Models*)

Level 3 berisikan prosesl yang detail yaitu *control flow*, *input* dan *ouput* data, dan tugas dari partisipan yang terlibat dalam proses-proses tersebut.

Pembuatan arsitektur proses dimulai dari level pertama. Menurut [6], terdapat beberapa cara untuk mendapatkan arsitektur proses, yaitu:

1. *Identify Case Types.*

Pada tahap ini merupakan proses klasifikasi *case*. *Case type* merupakan suatu pekerjaan yang dikerjakan atau ditangani di dalam perusahaan [6] [7]. Tujuan utama dari identifikasi tipe *case* adalah untuk menentukan cara yang berbeda dalam proses yang ada dalam organisasi. Menurut [6], beberapa aspek yang sering digunakan dalam melakukan identifikasi *case* yaitu Fitur Produk, jenis layanan, kanal penjualan dan tipe pelanggan.

2. *Identify Functions for Case Types.*

Tahap ini merupakan identifikasi setiap tipe kasus dari tahap sebelumnya dan fungsi bisnis yang dijalankan. Fungsi bisnis atau fungsi bisnis merupakan sesuatu yang dilakukan di dalam organisasi pada setiap tipe kasus. [6] Pada tahap ini dibutuhkan interview kepada orang dan departemen di dalam organisasi.

3. *Construct One or More Case/Function Matrices.*

Pada tahapan ini tipe kasus dan *business function* dari tahap sebelumnya dihubungkan dalam bentuk matriks.

4. *Identify Processes*

Tahap ini merupakan penentuan proses bisnis dari tipe kasus dan *business function*. Pembentukan proses bisnis berdasarkan delapan cara yang dikemukakan [6].

Terdapat delapan aturan untuk menentukan proses pada matriks, yaitu:

1. Jika sebuah proses bisnis memiliki *flow object* yang berbeda, maka dapat dipisahkan secara vertikal. *Flow object* merupakan objek yang berhubungan langsung dengan proses bisnis.

2. Jika *flow object* dari sebuah proses berubah menjadi beberapa proses, maka proses dapat dipisahkan secara vertikal.
3. Jika suatu proses mengubah kondisi transaksional, maka proses tersebut dapat dipisah secara vertikal.
4. Jika suatu proses memiliki pemisahan waktu ketika dijalankan, maka proses tersebut dapat dipisah secara vertikal.
5. Jika suatu proses memiliki perpindahan atau pemisahan tempat ketika dijalankan, maka proses tersebut dapat dipisah secara horizontal.
6. Jika suatu proses memiliki perbedaan dimensi, maka proses tersebut dapat dipisah secara horizontal.
7. Jika suatu proses sudah terpisah pada model referensi, maka proses dapat dipisah.
8. Jika suatu proses mencakup beberapa fungsi lebih banyak di dalam satu tipe kasus, maka dapat dipisah secara horizontal.

#### 2.2.4 Usaha Mikro Kecil dan Menengah

Usaha Mikro Kecil dan Menengah merupakan badan usaha yang telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia No 20 tahun 2008 . Berdasarkan undang-undang tersebut, UMKM terdiri dari usaha mikro, usaha kecil dan usaha menengah. Klasifikasi UMKM disuaikan berdasarkan aset atau omset dari UMKM. Berikut adalah klasifikasi UMKM berdasarkan UU RI No. 20 tahun 2008 Bab IV pasal 6 :

Tabel 2. 6 Kriteria UMKM berdasarkan UU RI no. 20 tahun 2008

Kriteria	Usaha Mikro	Usaha Kecil	Usaha Menengah
Aset (tidak termasuk tanah dan	Memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp50.000.000,00	Memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp50.000.000,00 hingga	Memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp500.000.000,00 hingga

bangunan)		Rp500.000.000,00	Rp10.000.000.000,00
Omset	Memiliki hasil penjualan Rp300.000.000,00 per tahun.	Memiliki hasil penjualan lebih dari Rp300.000.000,00 hingga Rp2.500.000.000,00 per tahun.	Memiliki hasil penjualan lebih dari Rp2.500.000.000,00 hingga Rp50.000.000.000,00 per tahun.

### 2.2.5 PCF (*Process Classification Framework*)

PCF merupakan kerangka kerja yang memungkinkan organisasi untuk mendefinisikan proses-proses kerja secara detail dan menghindari terjadinya redundansi [17]. Kerangka kerja PCF dikembangkan oleh organisasi APQC, yang terdiri dari beberapa perusahaan. Kerangka kerja PCF memiliki kerangka kerja process industri secara umum, dan spesifik seperti industri produk, kesehatan, pemerintahan dan lain-lain. Dengan menggunakan *benchmarking*, proses-proses pada PCF terus diperbarui seiring dengan bertambahnya perusahaan baru yang bergabung [15].

Berikut adalah kerangka level 1 (kategori) dari PCF:

Tabel 2. 7 Process Classification Framework Level 1

PCF ID	Hierarchy ID	Name
<b>10002</b>	1.0	<i>Develop Vision and Strategy</i>
<b>11680</b>	2.0	<i>Design and Develop Produk and Services</i>
<b>10004</b>	3.0	<i>Market and Sell Produk and Services</i>
<b>10005</b>	4.0	<i>Deliver Produk and Services</i>
<b>10006</b>	5.0	<i>Manage Customer Service</i>
<b>10007</b>	6.0	<i>Develop and Manage Human Capital</i>

<b>10008</b>	7.0	<i>Manage Information Technology</i>
<b>17058</b>	8.0	<i>Manage Financial Resources</i>
<b>10010</b>	9.0	<i>Acquire, Construct, and Manage Assets</i>
<b>16437</b>	10.0	<i>Manage Enterprise Risk, Compliance, Remediation and Resiliency</i>
<b>10012</b>	11.0	<i>Manage External Relationships</i>
<b>10013</b>	12.0	<i>Develop and Manage Business Capabilities</i>

Proses implementasi PCF melibatkan beberapa atribut dalam penggunaannya, yaitu:

Tabel 2. 8 Atribut Process Classification Framework

<b>Atribut</b>	<b>Penjelasan</b>
<b>PCF ID</b>	Merupakan identitas spesifik dari setiap elemen pada setiap baris.
<b>Hierarchy ID</b>	Merupakan nomor indeks yang dapat dibaca dengan mudah oleh manusia yang berhubungan terhadap spesifik terhadap setiap elemen pada setiap baris.
<b>Difference Index</b>	Merupakan nilai yang menjelaskan perubahan volume terhadap suatu proses elemen terhadap rilis.
<b>Change detail</b>	Merupakan penjelasan perbedaan pada turunan langsung pada elemen proses spesifik.
<b>Metrics Available</b>	Merupakan penjelasan ada atau tidaknya metrik yang tersedia.

Dalam PCF, terdapat lima level proses. Level proses menunjukkan tingkatan proses dari proses yang umum dan proses yang spesifik. Berikut adalah jenis level di dalam PCF:

Tabel 2. 9 Level Pada Process Classification Framework

<b>Level</b>	<b>Penjelasan</b>
<b>Level 1 Category</b> –	Level ini menggambarkan level tertinggi dari proses pada perusahaan seperti mengatur layanan pelanggan,

	rantai pasok, organisasi finansial dan sumber daya manusia.
<b>Level 2 – Process group</b>	Level ini mengindikasikan level selanjutnya dari proses dan merepresentasikan kumpulan proses-proses.
<b>Level 3 – Process</b>	<i>Process</i> merupakan level penguraian setelah <i>process group</i> . Proses ini terdapat elemen yang berhubungan terhadap variasi dan pekerjaan ulang sebagai tambahan terhadap elemen inti yang dibutuhkan untuk mencapai proses.
<b>Level 4 – Activity</b>	Level ini menunjukkan <i>key events</i> yang dilakukan dalam melakukan eksekusi terhadap proses.
<b>Level 5 – Task</b>	<i>Tasks</i> merupakan tugas spesifik dan dapat bervariasi dalam industri.

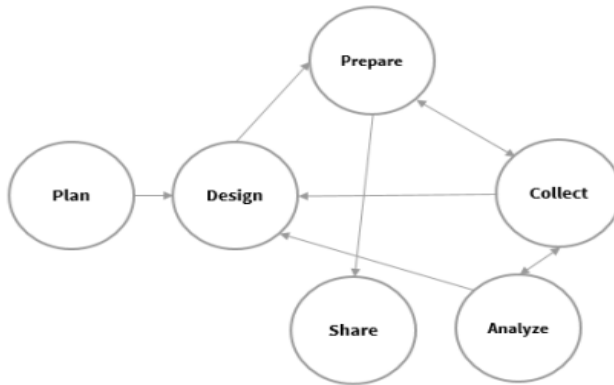
#### 2.2.6. Penelitian Kualitatif

Penelitian kualitatif merupakan penelitian ilmiah yang menyelidiki jawaban berdasarkan bukti dengan prosedur sistematis yang telah ditetapkan sebelumnya. Penelitian ini sangat baik dalam menemukan nilai, opini, kebiasaan dan konteks sosial dari bagian suatu populasi [18]. Peneliti kualitatif mempelajari mengenai apapun secara alami, melakukan interpretasi dengan menggunakan catatan lapangan, wawancara, percakapan, foto, rekaman dan memo [19]. Kelebihan penggunaan penelitian kualitatif adalah penelitian kualitatif dapat menggali faktor yang tidak dapat diukur, seperti norma sosial, status ekonomi sosial, etnik, dan agama [18].

#### 2.2.7. Penelitian Studi Kasus

Penelitian studi kasus merupakan salah satu jenis dari penelitian kualitatif. Penelitian ini melakukan penyelidikan fenomena kontemporer (*case*) dalam dunia nyata. Penelitian studi kasus tidak memiliki rumus, tetapi bergantung kepada ekspolrasi pertanyaan yang dibuat, terutama pertanyaan mengenai

“bagaimana” dan “mengapa”. Selain itu, metode ini juga baik untuk mengetahui informasi yang membutuhkan deskripsi tambahan dan mendalam dari fenomena sosial [20].



Gambar 2.3 Alur penelitian penelitian studi kasus (sumber: Buku Case Study Research: Design and Methods, Robert K. Yin [20])

Perbandingan beberapa metode, termasuk penelitian studi kasus pada penelitian kualitatif dapat dilihat pada tabel 2.10. Pada tabel tersebut dijelaskan metode yang sebaiknya dipilih sesuai kondisi yang ada.

Dalam penelitian studi kasus terdapat beberapa langkah untuk melakukan pengolahan data menurut Robert K. Yin [20] seperti pada gambar 2.4. Langkah-langkah tersebut adalah:

1. Perencanaan penelitian

Tahap ini merupakan identifikasi situasi yang akan dilakukan penelitian terhadap metode yang akan digunakan.



Tabel 2. 10 Metode Penelitian Kualitatif

Method	Form of Research Question	Requires Control of Behavioral Events?	Focuses on Contemporary Events?
Experiment	How, why?	Yes	Yes
Survey	Who, what, where, how many, how much?	No	Yes
Archival analysis	Who, what, where, how many, how much?	No	Yes
History	How, why?	No	No
Case study	How, why?	No	Yes

## 2. Perancangan penelitian

Tahap ini merupakan tahap menentukan komponen pertanyaan penelitian, proposisi, *unit of analysis*, teori yang digunakan untuk menghubungkan data pada proposisi, dan kriteria untuk menginterpretasikan temuan.

### a. Pertanyaan studi kasus

Komponen ini merupakan pembentukan pertanyaan dengan menggunakan siapa”, “apa”, “dimana”, “bagaimana”, dan “mengapa” digunakan untuk memberikan petunjuk penting terhadap jenis metode yang sesuai untuk digunakan. Pada penelitian studi kasus, jenis pertanyaan yang digunakan adalah “mengapa” dan “bagaimana”.

### b. Preposisi studi.

Preposisi studi merupakan sesuatu yang harus ditemukan pada ruang lingkup dalam penelitian. Dalam penelitian studi kasus, terdapat beberapa proposisi penelitian yang

harus dibuktikan dengan pertanyaan-pertanyaan berkategori “bagaimana” dan “mengapa”.

c. *Unit of analysis*

Komponen ini berhubungan dengan seseorang atau sekelompok bagian dari organisasi yang paham mengenai studi kasus yang diteliti. Pada penelitian ini pertanyaan dirancang untuk dijawab pihak yang mengerti kondisi keseluruhan perusahaan. Sehingga *unit of analysis* yang digunakan merupakan pihak pemilik perusahaan dan bagian yang menangani secara langsung pada fungsi bisnis.

d. Pengukuran Kualitas Penelitian Studi Kasus

Identifikasi desain studi kasus dan dilakukan uji coba ke dalam empat kriteria dalam menjaga kualitas dari studi kasus. Empat kriteria tersebut adalah:

Tabel 2. 11 Pengukuran Kualitas Penelitian Studi Kasus

	Case Study Tactics	Phase of Research
<b>Construct Validity</b>	Use multiple sources of evidence	Data Collection
	Establish chain of evidence	Data Collection
	Have key informants review draft case study reports.	Composition
<b>Internal Validity</b>	Do pattern matching	Data Analysis
	Do explanation building	Data Analysis
	Address rival explanation	Data Analysis
	Use logic models	Data Analysis
<b>External Validity</b>	Use theory in single-case studies	Research Design
	Use replication logic in multiple-case studies	Research Design
	Use case study protocol	Data Collection

	Case Study Tactics	Phase of Research
	Develop case study Database	Data Collection

e. Perancangan Studi Kasus

Perancangan studi kasus dibagi menjadi empat tipe perancangan dalam suatu matriks, yaitu *single-case design (holistic)*, *multiple-case design (holistic)*, *single-case design (embedded)*, dan *multiple-case design (embedded)*, seperti pada gambar 2.4.

3. Persiapan pengumpulan data studi kasus

Tahap ini merupakan persiapan sebelum proses pengumpulan data. Persiapan ini dimulai dengan memiliki skill dan nilai sebagai penyelidik, berlatih pada studi kasus spesifik, pengembangan protokol untuk penelitian, menyeleksi kandidat kasus dan melakukan *pilot case study*. *Pilot case study* merupakan pengembangan pertanyaan yang relevan.

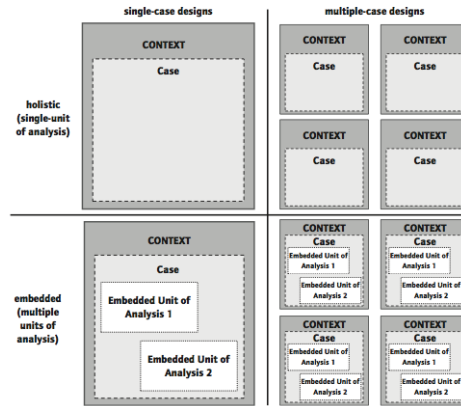
4. Pengumpulan data studi kasus

a. Catatan arsip

Catatan arsip mengandung informasi yang terdapat ada arsip komputer dan rekaman. Jenis informasi dapat bersumber dari data statistik perusahaan, catatan layanan pelanggan dan catatan keuangan perusahaan.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan narasumber yang mengerti mengenai studi kasus dan sedapat mungkin prosesnya direkam. Hasil rekaman tersebut sebagai bukti wawancara pada peneliti.



Gambar 2.4 Tipe perancangan studi kasus (sumber: Buku Case Study Research: Design and Methods, Robert K. Yin [20])

c. Observasi langsung

Penelitian studi kasus dilakukan secara langsung sebagai bukti bahwa studi kasus merupakan kasus yang nyata.

d. Observasi partisipan

Observasi partisipan dilakukan dengan cara berperan langsung sebagai bagian dari objek penelitian.

e. Arifak fisik.

Sumber terakhir adalah penggunaan artifak fisik yang dimiliki perusahaan terkait.

5. Analisis data studi kasus

Tahap ini merupakan proses analisis data berdasarkan hasil pengumpulan data. Terdapat beberapa teknik yang dapat digunakan untuk menganalisis data, yaitu:

a. *Pattern Matching*

Teknik ini melakukan perbandingan pola berdasarkan pengalaman (terutama yang diperoleh dari penemuan, percobaan, pengamatan) dengan pola

yang diprediksi (atau dengan beberapa prediksi alternatif). Apabila sama, maka hasil ini akan membantu studi kasus dalam menguatkan *internal validity*.

b. *Explanation Building*

Tujuan dari teknik *explanation building* adalah untuk menganalisis data studi kasus dengan membangun penjelasan dari kasus. Namun, teknik ini lebih sulit dibandingkan dengan *pattern matching*.

c. *Time-Series Analysis*

Teknik ini digunakan untuk menganalisis data berbasis waktu.

d. *Logic Models*

Teknik ini digunakan untuk menetapkan dan mengoperasionalkan rantai kejadian yang kompleks dalam beberapa waktu terakhir.

e. *Cross-Case Synthesis*

Teknik ini digunakan untuk membandingkan persamaan dan perbedaan pada studi kasus. Teknik ini dapat digunakan apabila terdapat beberapa jenis studi kasus dalam penelitian yang sama.

6. Pelaporan penelitian studi kasus

Tahap ini merupakan penarikan kesimpulan dari studi kasus berdasarkan hasil dari analisis.

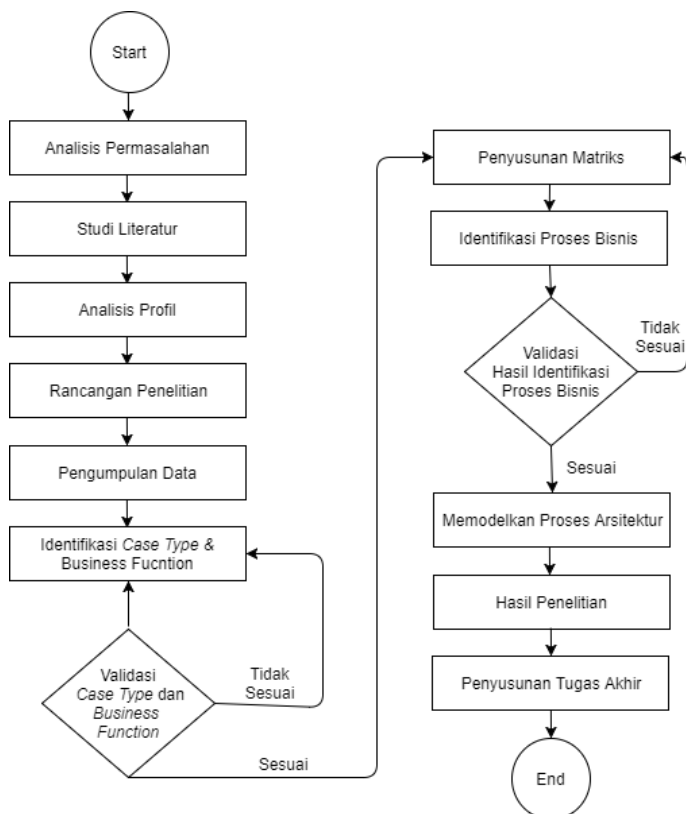
*Halaman ini sengaja dikosongkan*



## BAB III METODOLOGI

Pada bab ini menjelaskan terkait metodologi yang akan digunakan sebagai panduan untuk menyelesaikan penelitian tugas akhir ini.

### 3.1 Diagram metodologi



Gambar 3.1 Kerangka metodologi penelitian



## 3.2 Uraian metodologi

### 3.2.1 Analisis permasalahan

Tahap analisis permasalahan dimulai berdasarkan pembahasan penelitian terdahulu mengenai *Business Process Management*, terutama pada bagian *Process Architecture*. Permasalahan yang didapatkan pada penelitian terdahulu diharapkan dapat membantu melakukan analisis permasalahan dalam penyusunan tugas akhir. Analisis permasalahan dijelaskan secara detail mengenai latar belakang pengambilan topik tugas akhir beserta identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan relevansi penelitian yang dikerjakan.

### 3.2.2 Studi Literatur

Studi literatur merupakan tahap pengumpulan data penunjang melalui buku atau jurnal mengenai *Business Process Management*, terutama pada bagian *Process Architecture* sebagai pendukung pengerjaan tugas akhir. Studi literatur digunakan untuk memahami teknik mendapatkan data proses bisnis pada perusahaan

### 3.2.3 Analisis Profil

Analisis profil merupakan tahap penentuan kriteria UMKM yang akan dijadikan penelitian. Pada tahap ini, merupakan tahap untuk melakukan pemahaman mengenai kriteria UMKM yang akan diteliti. Berikut adalah analisis profil UMKM yang akan diteliti:

1. Merupakan UMKM yang bergerak di bidang Garmen
2. Merupakan UMKM pada jenis Usaha Kecil dengan kriteria memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp50.000.000.- (lima puluh juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp500.000.000.- (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp300.000.000.- (tiga ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp2.500.000.000.- (dua milyar lima ratus juta rupiah).

### 3. Memiliki proses bisnis *make-to-order*

#### 3.2.4 Rancangan Penelitian

Penelitian kualitatif merupakan tahap untuk melakukan pemahaman mengenai kondisi dan situasi perusahaan, serta menganalisis kondisi sumber daya perusahaan beserta proses bisnis yang diterapkan. Berdasarkan teori dari Robert k. Yin [20], penelitian ini bersifat *multiple case studies* dan *holistic (single unit of analysis)*. *Multiple case studies* merupakan penelitian yang melibatkan beberapa studi kasus. Pada penelitian ini, penelitian dilakukan pada sepuluh UMKM. *Holistic (single unit of analysis)* merupakan penelitian yang dilakukan pada satu orang yang paham mengenai keadaan objek penelitian, atau beberapa orang tetapi memiliki cara pandang yang sama terhadap objek penelitian.

Hasil dari rancangan penelitian kualitatif merupakan lokasi penelitian, waktu penelitian dan jenis perusahaan yang akan dijadikan sumber data. Pada tahapan ini dilakukan pembuatan instrumen penelitian untuk melakukan wawancara dengan narasumber untuk mengetahui profil dari UMKM dan sebagai sumber analisis untuk menentukan tipe kasus dan fungsi bisnis.

#### 3.2.5 Pengumpulan Data

Pengumpulan data awal bertujuan untuk mendapatkan kondisi terkini informasi mengenai profil UMKM, struktur organisasi, jumlah karyawan, penghasilan pertahun, apa yang ditangani UMKM, apa yang dilakukan oleh masing-masing fungsi dan dokumen penunjang kegiatan proses bisnis. Proses wawancara akan dilakukan kepada pemilik usaha yang memiliki informasi secara umum mengenai proses bisnis keseluruhan dari UMKM. Selain pemilik UMKM, wawancara akan dilakukan kepada setiap orang yang bertanggung jawab pada setiap fungsi pada UMKM untuk mendapatkan proses bisnis secara lebih spesifik. Selain melakukan wawancara, pengumpulan data juga bersumber dari hasil studi dokumen terkait serta observasi pada UMKM.

### 3.2.6 Identifikasi Tipe Kasus & Fungsi Bisnis

Setelah tahap pengumpulan data, seluruh data akan dilakukan analisis untuk menghasilkan proses bisnis umum UMKM sektor industri garmen sesuai dengan metode pada buku *Fundamentals of Business Process Management* [6] pada bagian *Process Identification*. Pada tahap ini dilakukan analisis pada *process architechure* level 1, yaitu *process landscape*. Proses ini dimulai dengan identifikasi tipe kasus pada data. Pada tahap ini dilakukan pemilihan *case properties* yang akan digunakan. Tujuan dari identifikasi tipe kasus adalah untuk mencari perbedaan penanganan pada proses yang sama yang dilakukan pada organisasi. Perilaku penanganan yang berbeda walaupun dilakukan pada objek yang berbeda tetap dianggap satu case.

Kemudian proses selanjutnya adalah melakukan identifikasi fungsi bisnis yang dilakukan pada masing-masing tipe kasus. Identifikasi ini bertujuan untuk melakukan klasifikasi fungsi (apa yang dilakukan organisasi). Fungsi dapat dibuat menjadi subfungsi apabila diperlukan. Identifikasi fungsi bisnis didasarkan pada setiap proses atau aktivitas yang dilakukan oleh masing-masing fungsi dalam organisasi.

### 3.2.7 Validasi Tipe Kasus dan Fungsi bisnis

Validasi tipe kasus dan fungsi bisnis pada penelitian kualitatif dilakukan dengan meninjau empat aspek. Berikut adalah empat aspek yang diuji menurut Sugiyono [21].

Tabel 3.1 *Perbedaan istilah validasi data pada penelitian kuantitatif dan kualitatif*

Aspek	Metode Kuantitatif	Metode Kualitatif
Nilai Kebenaran	Validitas internal	Kredibilitas ( <i>credibility</i> )
Penerapan	Validitas eksternal	Keteralihan ( <i>transferability</i> )

Aspek	Metode Kuantitatif	Metode Kualitatif
Konsistensi	Reliabilitas	<i>Dependability</i>
Natralitas	Obyektivitas	<i>Confirmability</i>

Kredibilitas ada penelitian kualitatif dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, dan *member check*. Triangulasi yang akan dilakukan adalah dengan melakukan triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Triangulasi teknik dilajjukan dengan mengecek data melalui beberapa teknik yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Triangulasi waktu dilakukan dengan waktu yang berbeda dalam penggalan data kepada narasumber [21].

Keteralihan atau *transefability* dilakukan seperti validitas eksternal pada konsep Robert K. Yin [20]. Validasi ini berhubungan dengan generalisasi dari pertanyaan yang ditanyakan dimana hasil penelitian dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain [21].

Uji *dependability* dilakukan dengan audit terhadap seluruh proses penelitian. Hal tersebut meliputi penentuan masalah, memasuki lapangan, menentukan sumber data, analisis data, validasi hingga kesimpulan. Hal tersebut dikuatkan dengan lampiran pada laporan.

Uji *confirmability* penelitian dikatakan objektif apabila hasil penelitian telah disepakati beberapa orang. Pada bagian ini peneliti melakukan transkrip wawancara dan merangkum wawancara dan melakukan konfirmasi kepada narasumber.

### 3.2.8 Penyusunan Matriks

Setelah melakukan identifikasi fungsi bisnis, tahap selanjutnya adalah pembentukan matriks antara tipe kasus dan fungsi bisnis untuk mendapatkan korespondensi antara tipe kasus yang

ditempatkan pada kolom dan fungsi bisnis yang ditempatkan pada baris. Apabila terdapat korespondensi, koordinat pada matriks diberi tanda X.

#### 3.2.9 Identifikasi Proses Bisnis

Setelah dibentuk matrik, maka tahap selanjutnya adalah Identifikasi proses bisnis berdasarkan delapan panduan. Delapan panduan tersebut memisahkan antara baris (pemisahan vertikal) dan kolom (pemisahan horizontal).

#### 3.2.10 Validasi Hasil Identifikasi Proses Bisnis

Pada tahap ini dilakukan validasi mengenai proses yang telah terpetakan. Tujuan dari proses ini adalah untuk mengetahui apakah hasil analisis dengan menggunakan Process Classification Framework (PCF) sesuai dengan proses bisnis pada perusahaan. Validasi proses dilakukan seperti validasi pada identifikasi tipe kasus dan fungsi bisnis.

#### 3.2.11 Memodelkan Proses Arsitektur

Pada tahap ini merupakan pembentukan arsitektur proses dari hasil analisis proses bisnis. Tahap ini merupakan pembentukan model proses arsitektur level dua, yaitu *process map*. Pembentukan *process map* membuat pemetaan yang lebih detail dari level 1, dengan memperhatikan dua aspek, yaitu *various step* atau bermacam-macam langkah dan *organizational unit* atau unit organisasi yang terlibat. Pada tahap ini, setiap matriks dan proses akan digabungkan untuk mendapatkan proses yang umum.

### 3.2.12 Hasil Penelitian

Hasil penelitian merupakan tahap penarikan kesimpulan dari hasil memodelkan proses arsitektur UMUM sektor industri garmen. Hasil tersebut dapat digunakan sebagai model referensi untuk menerapkan teknologi informasi.

### 3.2.13 Penyusunan Buku Tugas Akhir

Tahap ini merupakan tahap akhir pada bagian metodologi. Tahap ini merupakan proses merangkum hasil analisis. Kesimpulan dan saran akan disertakan sebagai bahan masukan untuk penelitian selanjutnya.

## 3.3 Rangkuman metodologi

Tabel 3.2 Rangkuman metodologi

Aktifitas	Tujuan	Input	Output	Metode
Analisis permasalahan	Mengetahui permasalahan dalam penerapan teknologi informasi dalam UMKM	Isu permasalahan yang ada pada penerapan teknologi informasi pada UMKM	Permasalahan yang ada di penerapan teknologi informasi UMKM	Wawancara
Studi literatur	Mengumpulkan informasi yang nantinya dibutuhkan dalam penelitian	Permasalahan yang ada di penerapan teknologi informasi UMKM	Hasil studi literatur mengenai solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi permasalahan yang ada	<i>Review</i> jurnal dan buku
Analisis Profil	Menentukan kriteria objek penelitian	Hasil studi literatur mengenai solusi yang dapat diterapkan	Kriteria UMKM yang dapat dibandingkan	Observasi

<b>Aktifitas</b>	<b>Tujuan</b>	<b>Input</b>	<b>Output</b>	<b>Metode</b>
		untuk mengatasi permasalahan yang ada		
Rancangan Penelitian	Memper memudahkan menggali informasi dari responden	Analisis profil dan kriteria fungsi bisnis & case type	Daftar pertanyaan kualitatif	Permodelan dengan BPM
Pengumpulan Data	Proses menggali informasi untuk mendapatkan fungsi bisnis, tipe kasus dan proses bisnis	Daftar pertanyaan kualitatif	Transcribe dan rekamana wawancara dengan responden	Wawancara
Identifikasi Tipe Kasus dan Fungsi bisnis	Analisis tipe kasus dan fungsi bisnis yang ada pada UMKM berdasarkan wawancara	Transcribe dan rekaman wawancara	Hasil idetifikasi case type dan fungsi bisnis	Pemodelan dengan BPM
Validasi Tipe kasus dan Busieness Function	Melakukan validasi apakah hasil identifikasi sudah sesuai dengan apa yang ada pada setiap UMKM	Hasil identifikasi case type dan fungsi bisnis	Hasil identifikasi tipe kasus dan fungsi bisnis yang sudah divalidasi	Crediility Transferability, Dependability, dan Confirmability
Penyusunan Matriks	Melakukan penyusunan matriks asing-masing UMKM	Hasil identifikasi tipe kasus dan fungsi bisnis yang sudah divalidasi	Matriks tipe kasus dan fungsi bisnis	Pemodelan dengan BPM
Identifikasi Proses Bisnis	Melakukan analisis proses dari matriks tipe kasus dan fungsi bisnis berdasarkan guideline	Matriks tipe kasus dan fungsi bisnis	Process landscape model	Permodelan dengan BPM

<b>Aktifitas</b>	<b>Tujuan</b>	<b>Input</b>	<b>Output</b>	<b>Metode</b>
Validasi Hasil Identifikasi Proses Bisnis	Melakukan pengecekan keabsahan data terkait Analisis proses masing-masing UMKM	Process landscape model	Process landscape model yang disetujui narasumber	Credibility, Transferability, Dependability, dan Confirmability
Memodelan Proses Arsitektur	Melakukan permodelan dari beberapa model process landscape menjadi sebuah process map	Process landscape model yang disetujui narasumber	Process map	Permodelan dengan BPM
Hasil Penelitian	Menyimpulkan hasil dari process map dibandingkan dengan rumusan masalah	Process map	Kesimpulan dan saran	Pembuatan saran dan kesimpulan
Penyusunan Buku Tugas Akhir	Menyusun keseluruhan tugas akhir	Serluruh data tugas akhir	Buku tugas akhir	Penyusunan Data



## **BAB IV PERANCANGAN**

Bab ini menjelaskan perancangan terhadap penelitian yang akan dilakukan pada pengerjaan tugas akhir. Perancangan ini merupakan panduan dalam melakukan penelitian tugas akhir.

### **4.1. Penelitian Kualitatif**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya pada bab landasan teori. Pada penelitian ini, jenis metode penelitian kualitatif dan objek penelitian merupakan metode studi kasus.

### **4.2. Penelitian Studi Kasus**

Penelitian studi kasus pada penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan, membandingkan setiap proses dari masing-masing objek penelitian. Langkah pertama dalam penelitian studi kasus merupakan tinjauan pustaka terkait. Kemudian peneliti menentukan rumusan masalah dan batasan-batasan seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya.

Berdasarkan pertanyaan pada rumusan masalah, peneliti bertujuan untuk mendapatkan jawaban berdasarkan fakta dengan menggunakan studi kasus, sejarah dan eksperimen sebagai metode yang disarankan [20]. Penelitian ini berfokus pada kejadian saat ini dan tidak memerlukan control langsung dari pelaku peristiwa sehingga dapat dilakukan observasi dan wawancara langsung.

#### **4.2.1. Perencanaan Penelitian**

Perencanaan penelitian merupakan tahap awal dalam penelitian ini. Tahap ini menjelaskan perencanaan dalam pengumpulan data yang akan dilakukan. Di dalam tahap ini menjelaskan

batasan-batasan dalam menentukan studi kasus, yaitu studi kasus menyelidiki fenomena saat ini secara mendalam dan dalam kehidupan nyata.

Penelitian studi kasus membutuhkan lebih banyak variable stirusai dan bergantung oada beberapa sumber sebagai bukti dari hasil pencarian, serta manfaat dari perkembangan untuk proses pengumpulan dan analisis data. Pada tahap ini, peneliti menentukan sumber data terkait pertanyaan dan studi kasus yang digunakan sebagai penelitian.

#### 4.2.2. Perancangan Penelitian

Pada tahap ini, peneliti menentukan perancangan pengumpulan data pada sumber data terkait pertanyaan dan studi kasus yang digunakan sebagai objek penelitian. Tujuan dari tahap ini adalah untuk menjelaskan teori, *unit of analysis*, dan identifikasi perancangan yang digunakan pada studi kasus serta kriterian untuk menginterppretasikan hasil temuan. Pada tahap ini akan dilakukan penjelasan mengenai prosedur yang bertujuan untuk mempertahankan kualitas dari penelitian studi kasus [20].

##### 4.2.2.1 Komponen Perancangan

Pada bagian perancangan, terdapat beberapa komponen penting yang harus dilakukan, yaitu:

#### 6.1. Pertanyaan penelitian

Pada penelitian studi kasus, jenis pertanyaan yang digunakan adalah “mengapa” dan “bagaimana”. Selain itu digunakan juga pertanyaan “apa” dan “siapa” untuk mendapatkan hasil yang diharapkan sehingga mendukung hasil dari data yang akan diperoleh. Pertanyaan mengacu kepada metode yang digunakan oleh Marlon Dumas et al pada buku yang berjudul *Fundamentals of Process Business Management* [6].

## 6.2. Proporsi penelitian

Proporsi penelitian ini mencakup batasan dari penelitian tugas akhir. Penelitian ini dilakukan pada 10 UMKM di Jawa Timur berskala kecil pada industri garmen dengan proses *make-to-order*.

## 6.3. Unit of Analysis

*Unit of analysis* merupakan cara penetapan seseorang atau sekelompok bagian dari organisasi yang paham mengenai kondisi saat ini dari studi kasus yang akan dijadikan sebagai narasumber. Pada penelitian ini, *unit of analysis* yang digunakan menggunakan *single unit of analysis* yang memahami akan keseluruhan proses pada UMKM. Narasumber dapat merupakan pemilik UMKM atau manajer.

### 4.2.2.2 Pengukuran Kualitas Studi Kasus

Penelitian studi kasus merupakan penelitian yang dapat mewakili pernyataan dari narasumber. Berikut empat kriteria untuk menjaga kualitas dari studi kasus.

#### 1. Construct Validity

Pada bagian ini merupakan tahap identifikasi pengukuran operasional yang sesuai mengenai konsep yang diteliti. Pada kasus ini, kesulitan yang terjadi dikarenakan pandangan personal dari narasumber. Untuk itu, diperlukan beberapa sumber dan hubungan dari bukti-bukti yang ada untuk mendapatkan data yang berkualitas. Pada kasus ini, sumber bukti yang digunakan adalah wawancara dan dokumen. Pengumpulan data akan difokuskan untuk menjawab pertanyaan dan rumusan permasalahan yang ada dalam penelitian.

#### 2. Internal Validity

*Internal validity* merupakan upaya yang digunakan untuk mengetahui hubungan sebab akibat yang terjadi pada studi

kasus. Penelitian ini menggunakan satu *unit of analysis* (*holistic*) yang dilakukan secara langsung pada narasumber yang mengetahui secara rinci proses-proses pada UMKM, yaitu pemilik atau manajer operasional. Keseluruhan hasil wawancara akan dilakukan *transcribe* dan dianalisis yang akan dilakukan validasi oleh narasumber terkait.

### 3. *External Validity*

*External validity* berhubungan dengan identifikasi bagaimana domain (pencarian studi kasus) dapat digeneralisasi. Tujuan dari *external validity* adalah hasil penelitian dapat diaplikasikan pada organisasi lain selain dari studi kasus. Pada bagian ini dilakukan perancangan pertanyaan dan analisis yang dapat direplikasi secara logis. Repikasi tersebut dilakukan pada beberapa UMKM dengan konten yang sama.

### 4. *Reliability*

Bagian *reliability* berhubungan dengan bagaimana hasil temuan dapat direplikasi berdasarkan pengumpulan data dan prosedur penelitian kepada penelitian lain. Metodologi penelitian dapat dimanfaatkan untuk menjadi acuan dalam menerapkan penelitian sejenis.

#### 4.2.2.3 Perancangan Studi Kasus

Penelitian ini termasuk ke dalam kategori ketiga, yaitu penelitian dengan beberapa studi kasus dan satu *unit of analysis* (*holistic*). Penelitian ini dilakukan di beberapa UMKM berskala kecil pada industri garmen di Jawa Timur dengan proses *make-to-order* dengan narasumber pemilik atau *Top Level Management* dari masing-masing UMKM. Penelitian diawali dengan studi kasus pada salah satu UMKM garmen, kemudian akan dilakukan replikasi pada sembilan UMKM garmen lainnya. Sepuluh UMKM diharapkan mendapatkan hasil yang serupa karena menggunakan jenis dan kriteria UMKM yang sama.

#### 4.2.3. Persiapan Penelitian

Tahap ini merupakan tahap perancangan pengumpulan data untuk menjelaskan profil studi kasus, analisis profil, tipe kasus, fungsi bisnis, dan proses pada setiap studi kasus. Pertanyaan pada komponen tipe kasus, fungsi bisnis, dan proses disesuaikan dengan metode Marlon Dumas et al [6]. Pertanyaan mengenai profil studi kasus dan analisis profil disesuaikan agar objek studi kasus sesuai dengan batasan masalah. Daftar pertanyaan dapat dilihat pada Lampiran A.

Berdasarkan tujuan tersebut, berikut adalah komponen pada tahap persiapan pengumpulan data:

1. Informasi Umum Perusahaan  
Pertanyaan berisi data-data umum perusahaan seperti:
  - a. Profil perusahaan
  - b. Jumlah karyawan
  - c. Total penjualan perusahaan
  - d. Informasi umum narasumber
  - e. Struktur perusahaan
  - f. Jenis proses pembuatan produk
2. Tipe kasus  
Pertanyaan bertujuan untuk menggali informasi apa yang ditangani di dalam perusahaan, seperti:
  - a. Produk yang dihasilkan
  - b. Jenis Layanan
  - c. Media yang digunakan untuk menghubungi pelanggan
  - d. Tipe pelanggan
3. Fungsi bisnis  
Pertanyaan bagian fungsi bisnis bertujuan untuk menggali informasi mengenai fungsi apa saja yang ada dalam perusahaan, seperti:
  - a. Struktur organisasi perusahaan
  - b. Peran dan tanggung jawab pada setiap fungsi dalam struktur organisasi

#### 4. Proses

Pertanyaan ini bertujuan untuk menggali proses sesuai dengan panduan yang ada pada metode matriks tipe kasus dan fungsi bisnis sesuai dengan delapan pedoman yang dijelaskan oleh Marlon Dumas et al pada buku *Fundamentals of Business Process Management* [6], seperti:

- a. Objek yang terlibat dalam proses
- b. Proses yang dilakukan secara kolektif
- c. Proses *transactional* atau negosiasi
- d. Pemisahan waktu pada proses
- e. Pemisahan tempat pada proses
- f. Pemisahan dimensi
- g. Proses berdasarkan model referensi

Adapun kriteria UMKM yang dipilih agar serupa dan mendapatkan hasil yang valid, yaitu:

1. Merupakan UMKM yang bergerak di bidang Garmen
2. Merupakan UMKM pada jenis Usaha Kecil dengan kriteria memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp50.000.000.- (lima puluh juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp500.000.000.- (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp300.000.000.- (tiga ratus juta rupiah) sampai paling banyak Rp2.500.000.000.- (dua milyar lima ratus juta rupiah).
3. Memiliki proses bisnis *make-to-order*.

##### 4.2.4. Pengumpulan Data

Tahap selanjutnya adalah pengumpulan data. Tahap pengumpulan data merupakan tahap yang akan menjelaskan bahwa bukti-bukti pengumpulan data didapatkan dari berbagai sumber. Penelitian ini menggunakan tiga sumber bukti yaitu, wawancara, observasi langsung dan artefak fisik. Selain itu pada saat wawancara, peneliti juga meneliti bukti-bukti secara

langsung, seperti dokumen pembayaran, dokumen pemesanan, dokumen perencanaan produksi dan lain-lain sebagai bukti yang digunakan untuk mendukung pernyataan dari narasumber. Seluruh proses wawancara akan direkam menggunakan alat perekam dan akan ditulis ulang yang akan disertakan pada Lampiran B-1 hingga 2-10.

#### 4.2.5. Analisis Data

Tahap terakhir yang akan dilakukan pada penelitian ini merupakan analisis data. Tahap ini akan menjelaskan mengenai metode yang digunakan dalam melakukan analisis data berdasarkan data dari tahap pengumpulan data. Teknik yang digunakan adalah *pattern matching* dan *cross-case synthesis*.

*Pattern Matching* pada jenis analisis ini, peneliti melakukan identifikasi pola dari data yang didapat dari pengumpulan data dengan pola yang diprediksi untuk menguatkan *internal validity*. Pada penelitian ini, setiap pola dari 10 studi kasus akan dibandingkan untuk meningkatkan validitas penelitian ini.

Pada Teknik *cross-case synthesis*, penelitian ini menulis ulang (*transcribe*) dan mengolah hasil wawancara dengan Microsoft Excel dan Microsoft Word. Pengolahan data menggunakan matriks untuk masing-masing UMKM dan membandingkan tabel untuk membandingkan setiap UMKM.

*Halaman ini sengaja dikosongkan*



## **BAB V**

### **PENGUMPULAN DATA**

Bab ini menjelaskan mengenai proses pelaksanaan dalam pengumpulan data terkait tugas akhir. Bab ini akan menjelaskan waktu pengambilan data, gambaran umum dari masing-masing UMKM dan proses validasi yang dilakukan.

#### **5.1. Proses Pengumpulan Data**

Pengumpulan data awal bertujuan untuk mendapatkan kondisi terkini informasi mengenai profil UMKM, struktur organisasi, jumlah karyawan, penghasilan pertahun, apa yang ditangani UMKM, apa yang dilakukan oleh masing-masing fungsi dan dokumen penunjang kegiatan proses bisnis. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi langsung dan artifak terkait.

#### **5.2. Proses Pelaksanaan Pengumpulan Data**

##### **5.2.1 Waktu Pelaksanaan Pengumpulan Data**

Proses pengumpulan data dilakukan pada 10 UMKM yang tersebar di Jawa Timur. Berikut adalah tabel waktu pelaksanaan proses pengumpulan data pada penelitian ini.

Tabel 5. 1 Pengukuran Kualitas Penelitian Studi Kasus

Hari/ Tanggal	Nama UMKM	Narasumber	Keterangan
Sabtu, 15 April 2017	Finest Garment	Firdaus Nurfauzan	Pemilik Usaha
Senin, 17 April 2017	UD. Noerma	Achmad Alfatih	Pemilik Usaha
Kamis, 20 April 2017	Canvas Garment	Prawudya Deri	Pemilik Usaha

Hari/ Tanggal	Nama UMKM	Narasumber	Keterangan
Kamis, 4 Mei 2017	UD. Tri Sport / Waroeng Kaos	Tjutjuk Prijotomo	Pemilik Usaha
Jumat, 5 Mei 2017	Hurtle Apparel	Wahyu Pratomo	Pemilik Usaha
Sabtu, 13 Mei 2017	Vendy's Konveksi	Efendi	Pemilik Usaha
Jumat, 19 Mei 2017	CV. Grand Jaya Ambassador / BOB Konveksi)	Rengga Akbar Pratama	Pemilik Usaha
Sabtu, 20 Mei 2017	Galang Sport	Baydhowi	Pemilik Usaha
Selasa, 23 Mei 2017	Chandra Konveksi	Chandra P	Pemilik Usaha
Senin, 29 Mei 2017	CV. Aglansa	Istiqomah	Manajer Operasional

### 5.2.2 Hasil Wawancara

Hasil wawancara akan ditulis ulang yang akan disertakan pada Lampiran B. Kemudian hasil tersebut digunakan untuk melakukan identifikasi fungsi bisnis dan tipe kasus. Setelah dilakukan identifikasi, maka hasil identifikasi tersebut akan divalidasi kembali ke UMKM terkait.

### 5.2.3 Informasi Umum Studi Kasus

Berdasarkan informasi umum yang didapatkan pada penggalan data pada kesepuluh UMKM. Informasi umum mencakup nama UMKM, lokasi jenis proses produksi, jumlah karyawan, penjualan (omzet) per tahun, dan skala UMKM. Berikut adalah tabel 5.2 yang berisikan informasi umum masing-masing UMKM.

Tabel 5. 2 Informasi Umum Studi Kasus

Karakteristik	FIN	NOE	CAN	TRI	HUR	VEN	BOB	GAL	CHA	AGL
Jenis produksi	MTO	MTO & MTS	MTO	MT O & MTS	MTO	MTO	MTO	MTO	MTO & MTS	MTO
Jumlah karyawan	9	11	6	22	6	18	7	8	15	29
Lokasi	Surabaya	Bojonegoro	Surabaya	Gresik	Surabaya	Jember	Surabaya	Bondowoso	Probolinggo	Sidoarjo
Omzet /tahun	Rp. 600 juta	Rp.1,44 M	Rp.500 juta s/d Rp.700 juta	Rp. 2,4 M	Rp.600 juta	Rp. 900 juta	Rp. 300 juta	Rp. 780 juta	Rp. 600 juta	Rp. 1,8 M s/d Rp. 2,4 M
Skala	Kecil	Kecil	Kecil	Kecil	Kecil	Kecil	Kecil	Kecil	Kecil	Kecil

Berdasarkan analisis profil, kesepuluh UMKM yang menjadi objek dalam penelitian sudah sesuai dengan karakteristik yang diharapkan. Kesepuluh UMKM merupakan UMKM yang bergerak di industri garmen dengan jenis produksi *make-to-order* dan ada dua UMKM juga memiliki dua jenis proses bisnis produksi yaitu *make-to-order* dan *make-to-stock*. Terdapat variasi nilai omzet pada kesepuluh UMKM, namun nilai omzet masih tergolong ke dalam usaha kecil.

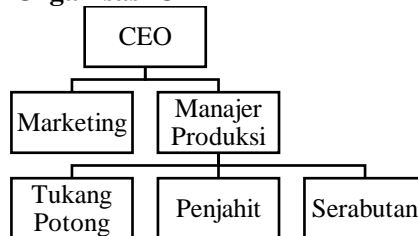
#### 5.2.4 Gambaran Umum Studi Kasus

##### 5.2.4.1 Studi Kasus 1 : Finest Garment

##### **Gambaran Umum UMKM**

Finest Garment merupakan UMKM yang bergerak di bidang produksi pakaian. UMKM tersebut memiliki 9 karyawan. Karyawan tersebut dibagi menjadi beberapa bagian dalam perusahaan menjadi marketing, manajer produksi, tukang potong, penjahit dan serabutan.

##### **Struktur Organisasi UMKM**



Gambar 5.1 Stuktur Organisasi FIN

##### **Data UMKM**

Jl. Teknik Sipil M-12, Perumahan ITS, Sukolilo,  
Kota Surabaya

Website: <http://www.finest-garment.com>

Email: [finest.garment@gmail.com](mailto:finest.garment@gmail.com)

##### **Latar Belakang**

Finest Garment mulai dirintis pada tahun 2015 oleh Firdaus Nurfausan selaku pemilik dengan menjadi *re-seller*

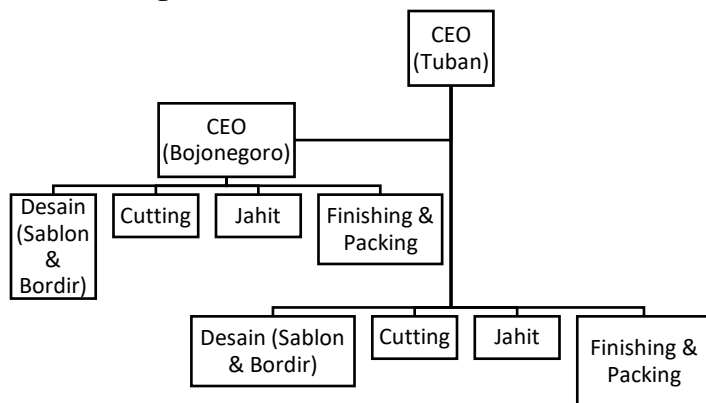
pakaian. Pada awal Januari tahun 2017 Fidaus mulai memproduksi sendiri pakaian yang dijual. Saat ini, Finest Garment menerima pesanan berbagai jenis pakaian yaitu jaket, kemeja, kaos dan polo. Pelanggan dari finest merupakan mayoritas mahasiswa dan komunitas. Proses produksi Finest Garment dilakukan di tempat terpisah yaitu di daerah Setro, Surabaya. Pemesanan dilakukan dengan minimal pembelian 24 item per desain. Perkiraan penjualan selama setahun kurang lebih sebesar 600 juta rupiah.

#### 5.2.4.2 Studi Kasus 2: UD. Noerma

##### **Gambaran Umum UMKM**

UD. Noerma merupakan UMKM yang bergerak di bidang produksi pakaian. Pusat UD. Noerma berada di Tuban dan memiliki satu cabang, yaitu di daerah Bojonegoro. UMKM tersebut memiliki total 12 karyawan. Karyawan tersebut dibagi menjadi beberapa bagian dalam perusahaan menjadi desain, *cutting*, jahit dan finishing & packing.

##### **Struktur Organisasi UMKM**



Gambar 5.2 Struktur Organisasi NOE

##### **Data UMKM**

Jl. Gajah Mada 124 Kabupaten Bojonegoro

Website: -

Email: [ud.noermakonveksi@gmail.com](mailto:ud.noermakonveksi@gmail.com)

### **Latar Belakang**

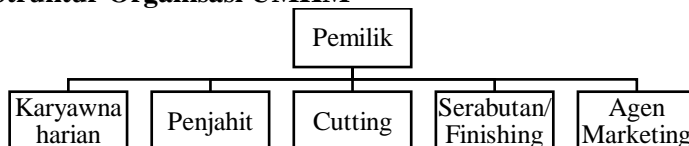
UD. Noerma didirikan pada tahun 2007 di daerah Tuban. Kemudian seiring berjalannya waktu, UD. Noerma membuka cabang di daerah Tuban, yang dipimpin oleh Achmad Alfatih. UD. Noerma menyediakan beberapa jenis produk seperti Kaos, seragam, baju olahraga, jaket, almamater, polo, perlengkapan wisuda dan perlengkapan sekolah. Proses produksi pada UD. Noerma menggunakan *make-to-stock* dan *make-to-order*. Untuk MTO, pelanggan dapat memesan produk dengan minimal pembelian 12 item untuk satu desain. Sedangkan untuk MTS, UD. Noerma hanya menyediakan beberapa stok baju khusus pada bulan Agustus untuk kegiatan kemerdekaan. Selain itu juga membuat MTS untuk distro. Pelanggan UD. Noerma bervariasi, seperti sekolah, komunitas dan distro baju. Perkiraan penjualan selama setahun kurang lebih sebesar Rp,1,44 Milyar untuk kedua kantor.

#### 5.2.4.3 Studi Kasus 3: Canvas Garment

### **Gambaran Umum UMKM**

Canvas Garment merupakan UMKM yang bergerak di bidang produksi pakaian. UD. UMKM tersebut memiliki total 6 karyawan, dengan rincian lima karyawan tetap dan satu karyawan *freelance*. Karyawan tersebut dibagi menjadi beberapa bagian dalam perusahaan menjadi karyawan harian, penjahit, *cutting*, serabutan/finishing dan agen marketing sebagai *freelance*.

### **Struktur Organisasi UMKM**



Gambar 5.3 Struktur Organisasi CAN

### **Data UMKM**

Jl. Jolotundo No.36A Pacar Keling, Tambaksari

Kota Surabaya

Website: <http://canvasgarment.com/>

Email: [canvasgarment@gmail.com](mailto:canvasgarment@gmail.com)

### **Latar Belakang**

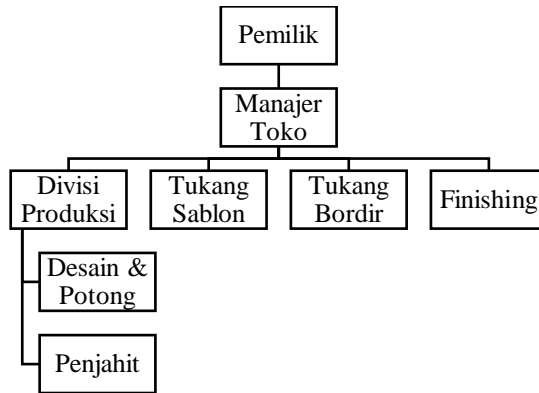
Canvas Garment didirikan pada tahun 2014 oleh Prawudya Deri selaku pemilik. Canvas Garment menyediakan berbagai jenis produk seperti jaket, kemeja, kaos dan polo. Seluruh produk akan diproduksi apabila ada pesanan (MTO). Pembelian produk minimal 24 item dengan desain yang sama. Canvas Garment memiliki sistem agen yang digunakan untuk melakukan marketing. Saat ini, Canvas garment sedang mengembangkan sistem *order tracking* pada website Canvas Garment untuk memudahkan pelanggan memantau proses produksi produk yang dipesan. Pelanggan dari canvas garment merupakan mahasiswa, perusahaan dan komunitas. Perkiraan penjualan selama setahun kurang lebih sebesar 500 juta rupiah hingga 700 juta rupiah.

#### **5.2.4.4 Studi Kasus 4: UD. Tri Sport / Waroeng Kaos**

### **Gambaran Umum UMKM**

UD. Tri Sport atau Waroeng Kaos merupakan UMKM yang bergerak di bidang produksi pakaian khusus pakaian olahraga. UD. Tri Sport memiliki total 22 karyawan. Karyawan tersebut dibagi menjadi beberapa bagian dalam perusahaan menjadi beberapa fungsional, yaitu terdapat pemilik yang membawahi manajer toko. Manajer toko membawahi divisi produksi, tukang sablon, tukang bordir dan finishing. Divisi produksi membawahi desain dan potong serta penjahit.

## Struktur Organisasi UMKM



Gambar 5.4 Struktur Organisasi TRI

### Data UMKM

Jl. Kalimantan no.118 Gresik Kota Baru

Yosowilangun, Manyar

Kota Gresik

Website: -

Email: -

### Latar Belakang

UD. Tri sport didirikan pada tahun 2004 oleh Tjutjuk Prijotomo yang menjabat sebagai pemilik usaha. UD. Tri Sport memiliki fokus memproduksi pakaian olahraga. Produknya berupa kostum olahraga, kaos olahraga, jaket, dan training. UD. Tri Sport mengandalkan promosi *word-of-mouth* (WOM) dan *door-to-door* dalam mempromosikan produknya. UD. Tri Sport melakukan produksi dengan *make-to-order* dan *make-to-stock*. Selain itu, UD. Tri Sport juga menjadi re-seller langsung dari pabrik beberapa merk pakaian internasional. Untuk pemesanan *make-to-stock*, pelanggan harus memesan minimal 12 item. Saat ini, pelanggan UD. Tri Sport merupakan toko pakaian olahraga dan perusahaan. Dalam setahun, UD. Tri Sport dapat menjual produknya senilai 2,4 milyar rupiah.

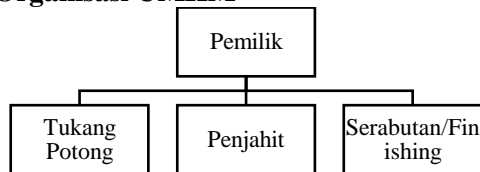


#### 5.2.4.5 Studi Kasus 5: Hurtle Apparel

##### **Gambaran Umum UMKM**

Huertle Apaprel UMKM yang bergerak di bidang produksi pakaian. Hurtle Apparel memiliki enam orang pekerja. Terdapat pembagian seacara fungsional pada struktur organisasi, yaitu terdapat pemilik yang membawahi tukang potong, penjahit dan serabutan/finishing.

##### **Struktur Organisasi UMKM**



Gambar 5.5 Struktur Organisasi HUR

##### **Data UMKM**

Jl. Asem Mulya VI No.6/6A, Asemrowo

Kota Surabaya

Website: [www.hurtleapparel.com](http://www.hurtleapparel.com)

Email: [hurtleapparel@yahoo.com](mailto:hurtleapparel@yahoo.com)

##### **Latar Belakang**

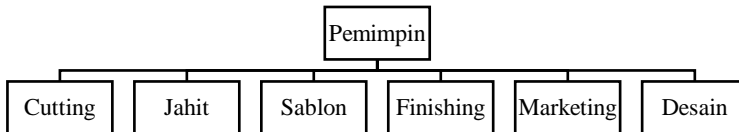
Usaha di bidang garmen dirintis sejak tahun 2010 oleh Wahyu Pratomo selaku pemilik. Namun, pada tahun 2010, usaha tersebut tidak melakukan produksi pakaian, melainkan hanya menjadi *reseller* pakaian. Pada tahun 2013, Hurtle Apparel didirikan dan mulai melakukan produksi pakaian secara mandiri. Produk yang ditawarkan Hurtle Apparel berupa jaket, kemeja, kaos dan tas. Pemesanan dapat dilakukan dengan minimal pembelian sebanyak 24 item. Produk tersebut dibuat apabila terdapat pesanan (*make-to-order*). Pelanggan Hurtle Apparel merupakan siswa sekolah, mahasiswa dan juga dari perusahaan. Dalam setahun, Hurtle Apparel dapat meraih omzet sebesar 600 juta rupiah.

#### 5.2.4.6 Studi Kasus 6: Vendie's Konveksi

##### **Gambaran Umum UMKM**

Vendie's Konveksi adalah UMKM yang bergerak di bidang produksi pakaian. Vendie's Konveksi memiliki total 18 orang karyawan. Karyawan tersebut dibagi sesuai fungsionalitas yang dibutuhkan oleh UMKM. Pembagiannya terdapat pemimpin, yang membawahi bagian *cutting*, jahit, sablon, finishing, marketing dan desain.

##### **Struktur Organisasi UMKM**



Gambar 5.6 Struktur Organisasi VEN

##### **Data UMKM**

Jl. Brawijaya No.5, Mangli, Kaliwates

Kabupaten Jember

Website: -

Email: -

##### **Latar Belakang**

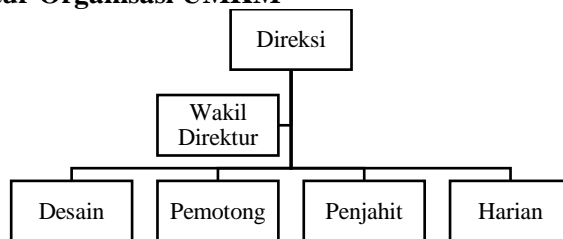
Vendie's Konveksi didirikan pada tahun 1995 oleh Efendi selaku pemilik yang dibantu oleh sang istri dan saat ini juga dibantu oleh anaknya. Produk yang ditawarkan Vendie's Konveksi berupa kostum olahraga, kemeja, jaket, kaos, polo, bendera. Seluruh produk dapat dibeli melalui pesanan. Pemesanan dapat dilakukan dengan minimal pembelian sebanyak 5 item. Produk tersebut dibuat apabila terdapat pesanan (*make-to-order*). Pelanggan Vendie's Konveksi mayoritas merupakan sekolah dan instansi atau perusahaan. Dalam setahun, Vendie's konveksi dapat memperoleh hasil penjualan sebesar 600 juta rupiah.

#### 5.2.4.7 Studi Kasus 7: CV. Grand Jaya Ambassador / Back of Brand Konveksi Surabaya.

##### **Gambaran Umum UMKM**

CV. Grand Jaya Ambassador atau BOB (Back of Brand) Konveksi Surabaya merupakan UMKM yang bergerak di bidang produksi pakaian. BoB Konveksi memiliki total 6 orang karyawan. Karyawan tersebut dibagi sesuai fungsionalitas yang dibutuhkan oleh UMKM. Pembagiannya dibagi menjadi direksi yang dibantu wakil direksi. Direksi membawahi bagian desain, pemotong, penjahit dan harian.

##### **Struktur Organisasi UMKM**



Gambar 5.7 Struktur Organisasi BOB

##### **Data UMKM**

Jl. Karah Gang V no. 58, Karah, Jambangan,  
Kota Surabaya

Website: -

Email: -

##### **Latar Belakang**

Usaha di bidang garmen ini telah dimulai pada tahun 2012 oleh Rengga Pramadhika Akbar. Namun, pada tahun tersebut, usaha yang dijalankan berupa *reseller* baju karena dirasa menguntungkan. Kemudian pada tahun 2014, Rengga memulai membuka BoB Konveksi dan mendaftarkan usahanya menjadi CV Grand Jaya Ambassador. Produk yang ditawarkan berupa jaket, kaos, kemeja, rompi dan topi. Seluruh produk dapat dibeli

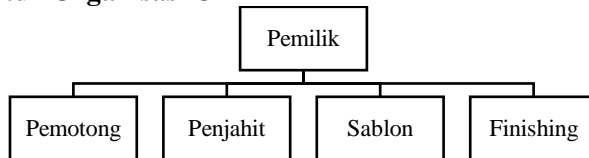
melalui pesanan. Pemesanan dapat dilakukan tanpa minimal order. Produk tersebut dibuat apabila terdapat pesanan (*make-to-order*). Pelanggan BoB Konveksi mayoritas merupakan komunitas dan tentara. Dalam setahun, Vendie's konveksi dapat memperoleh hasil penjualan sebesar 65 juta perbulan atau 780 juta rupiah dalam setahun.

#### 5.2.4.8 Studi Kasus 8: Galang Sports.

##### **Gambaran Umum UMKM**

Galang Sports UMKM yang bergerak di bidang produksi pakaian. Galang Sports memiliki total delapan orang karyawan. Karyawan tersebut dibagi sesuai fungsionalitas yang dibutuhkan oleh Galang Sports. Pembagiannya dibagi menjadi pemilik yang membawahi bagian pemotong, penjahit, sablon dan finishing.

##### **Struktur Organisasi UMKM**



Gambar 5.8 Struktur Organisasi GAL

##### **Data UMKM**

Jl. Mayjend Pandjaitan, Dabasah,

Kabupaten Bondowoso

Website: -

Email: -

##### **Latar Belakang**

Galang Sports didirikan pada tahun 2002 oleh Baydhowi. UMKM Galang Sport memiliki proses bisnis *make-to-order* dan reseller perlengkapan olahraga. Produk yang ditawarkan berupa setelan seragam olahraga sekolah dan jaket. Galang Sports memproduksi produk khusus yang berbahan kaos. Pemesanan dapat dilakukan dengan

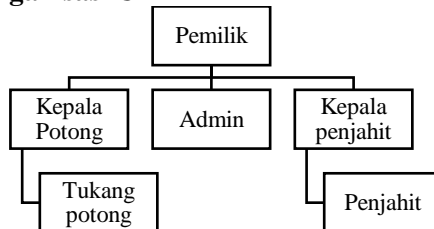
minimal pembelian sebanyak 10 item. Pelanggan BoB Konveksi mayoritas sekolah, klub olahraga dan komunitas. Dalam setahun, Galang Sports dapat memperoleh hasil penjualan sebesar 300 juta rupiah.

#### 5.2.4.9 Studi Kasus 9: Chandra Konveksi

##### **Gambaran Umum UMKM**

Chandra Konveksi adalah UMKM yang bergerak di bidang produksi pakaian. Chandra Konveksi memiliki total 15 orang karyawan. Karyawan tersebut dibagi sesuai fungsionalitas yang dibutuhkan oleh Chandra Konveksi. Pembagiannya dibagi menjadi pemilik yang membawahi bagian kepala potong, admin dan kepala jahit. Kepala potong membawahi tukang potong dan kepala penjahit membawahi tukang jahit.

##### **Struktur Organisasi UMKM**



Gambar 5.9 Struktur Organisasi CHA

##### **Data UMKM**

Perumahan. Sumber Taman Indah FF-24

Sumber Taman, Wonoasih

Kota Probolinggo

Website: <http://www.chandrakonveksi.com/>

Email: [chandrakonveksi@gmail.com](mailto:chandrakonveksi@gmail.com)

##### **Latar Belakang**

UMKM ini dirintis sejak tahun 2010 oleh Chandra P. Pada tahun 2015, Chandra mendirikan usaha murni di bidang konveksi dengan nama Chandra Konveksi. Chandra Konveksi melayani pemesanan jaket, kaos, polo, kemeja,

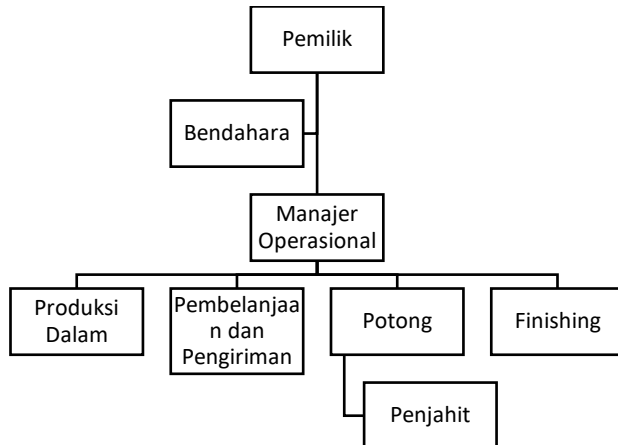
tas, topi, celana yang dapat dibeli melalui pesanan dan diproduksi secara *make-to-order*. Selain memiliki usaha konveksi, Chandra konveksi juga memiliki usaha baju anak dan kerudung yang diproduksi secara *make-to-stock*. Untuk pemesanan *make-to-order* dapat dilakukan dengan minimal pembelian sebanyak 24 item. Pelanggan BoB Konveksi terbagi menjadi dua jenis, yaitu pelanggan *end user* dan distro. Perbedaannya, pelanggan distro memesan produk dengan menyediakan kain sendiri. Sedangkan pelanggan *end user* pembelian kain dilakukan oleh Chandra Konveksi. Chandra Konveksi memiliki lima cabang toko khusus untuk penjualan, yaitu tersebar di Surabaya, Probolinggo, Malang, Bandung dan Jakarta. Dalam setahun, Galang Sports dapat memperoleh hasil penjualan sebesar 50 juta rupiah per bulan atau 600 juta rupiah pertahun untuk usaha konveksi.

#### 5.2.4.10 Studi Kasus 10: CV. Aglansa

##### **Gambaran Umum UMKM**

CV. Aglansa merupakan UMKM yang bergerak di bidang produksi pakaian. CV. Aglansa memiliki total 29 orang karyawan. Karyawan tersebut dibagi sesuai fungsionalitas yang dibutuhkan oleh UMKM. Pembagiannya dibagi menjadi pemilik dibantu bendahara. Pemilik membawahi seorang Manajer Operasional. Manajer Operasional membawahi bagian produksi dalam, pembelian dan pengiriman, potong serta finishing. Bagian potong membawahi divisi jahit.

## Struktur Organisasi UMKM



Gambar 5.10 Struktur Organisasi AGL

### Data UMKM

Jalan Rajawali 100 Betro, Sedati

Kabupaten Sidoarjo

Website: -

Email: [aglasa@yahoo.com](mailto:aglasa@yahoo.com)

### Latar Belakang

CV. Aglansa didirikan pada tahun 2002 oleh Agung Arianta selaku pemilik. CV. Aglansa menyediakan produk berupa kaos, kemeja, celana, apron, topi, tas souvenir. Agung Arianta selaku pemilik mempercayakan keseluruhan proses pemesanan, produksi hingga pengiriman kepada manajer operasional, yaitu Istiqomah. Produk yang dijual diproduksi secara *make-to-order*. Untuk pemesanan *make-to-order* dapat dilakukan dengan minimal pembelian sebanyak 26 item. Khusus untuk seragam sekolah, dapat dipesan minimal satu item. Pelanggan CV. Aglansa merupakan perusahaan dan anak sekolah. Dalam setahun, Galang Sports dapat memperoleh hasil penjualan sebesar 1,8 milyar hingga 2,4 milyar rupiah.

### **5.3. Validasi Data**

Proses validasi data dilakukan selama dua kali. Proses validasi data pertama dilakukan setelah melakukan identifikasi tipe kasus dan fungsi bisnis. Proses validasi kedua dilakukan setelah proses identifikasi proses.

Proses validasi data dilakukan dengan menggunakan hasil transcribe dan hasil identifikasi. Hasil tersebut ditunjukkan kepada narasumber untuk divalidasi secara langsung. Selain itu penulis juga melakukan validasi *member checking* dengan sesama peneliti dengan objek yang sama namun berbeda data yang diambil.



## **BAB VI**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan mengenai hasil dan pembahasan dari proses perancangan dan penggalan data. Hasil analisis berupa arsitektur proses bisnis level dua (*process map*) secara umum dari kesepuluh UMKM garmen beserta pembahasan mengenai hasil yang didapatkan.

#### **6.1. Identifikasi Tipe Kasus**

Identifikasi arsitektur proses bisnis mengikuti metode yang dikembangkan oleh Marlon Dumas et al [6]. Tipe kasus merupakan hasil klasifikasi dari jenis kasus yang ditangani di dalam organisasi. Sebuah *case* atau kasus merupakan sesuatu yang ditangani organisasi. Pada umumnya, kasus merupakan produk atau layanan yang disampaikan oleh organisasi kepada pelanggan. Tujuan dari identifikasi tipe kasus adalah untuk menemukan perbedaan cara penanganan kasus dalam proses yang serupa dalam organisasi.

Klasifikasi tipe kasus yang ditangani dalam organisasi dapat ditentukan dengan menggunakan beberapa kategori. Pada UMKM TRI, klasifikasi tipe kasus dibagi menjadi tiga, yaitu berdasarkan jenis produk, fitur produk dan layanan desain. Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber dari UMKM TRI dapat ditentukan tipe kasus sebagai berikut:

##### **6.1.1. Jenis Produk**

.Hasil identifikasi tersebut dapat diketahui dari pernyataan dan jawaban di bawah ini:

*“Produk apa saja yang ditawarkan?”*

*“Pakaian sport, kostum olahraga (kaos dan celana), jaket, training. Kalau selain sport seperti kemeja saya alihkan ke mitra saya yang ada di Surabaya dan di Bandung”*

Identifikasi kategori jenis produk juga dilakukan terhadap sembilan UMKM lainnya. Berikut adalah tabel 6.1 yang merupakan hasil identifikasi jenis produk pada keseluruhan UMKM.

Tabel 6. 1 Hasil Identifikasi Tipe Kasus Jenis Produk

Jenis Case Type	Case Type	UMKM											
		F I N	N O E	C A N	T R I	H U R	V E N	B O B	G A L	C H A	A H L		
Jenis Produk	Kemeja	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓	✓		
	Kaos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
	Jaket	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
	Celana				✓		✓		✓	✓	✓		
	Polo	✓		✓			✓				✓		
	Jas		✓					✓			✓		
	Bendera						✓						
	Topi							✓			✓	✓	
	Tas					✓					✓	✓	
	Aksesoris												✓

Berdasarkan hasil identifikasi tipe kasus jenis produk, dapat diketahui bahwa setiap UMKM menyediakan jenis produk kaos.

### 6.1.2. Fitur Produk

Kategori fitur produk mengidentifikasi fitur produk yang digunakan dalam setiap produk yang dikelola UMKM. Berdasarkan hasil wawancara pada UMKM TRI yang terdapat pada Lampiran B-4, terdapat beberapa tipe kasus fitur produk, yaitu polos, sablon, bordir, dan sablon & bordir. Hasil identifikasi tersebut dapat diketahui dari pernyataan di bawah ini:

*“Untuk jenis desain dari produknya apa saja?”*

*“Untuk produk, pelanggan bisa memesan polos, bisa menambahkan sablon, menambahkan bordir, atau keduanya.”*

Identifikasi kategori fitur produk juga dilakukan terhadap sembilan UMKM lainnya. Berikut adalah tabel 6.2 yang merupakan hasil identifikasi jenis produk pada keseluruhan UMKM

Tabel 6. 2 Hasil Identifikasi Tipe Kasus Fitur produk

Jenis Case Type	Case Type	UMKM									
		F I N	N O E	C A N	T R I	H U R	V E N	B O B	G A L	C H A	A G L
Fitur produk	Polos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Sablon		✓		✓		✓	✓	✓		✓
	Bordir		✓		✓						
	Sablon & Bordir		✓		✓						

Berdasarkan hasil identifikasi tipe kasus fitur produk, dapat diketahui bahwa setiap UMKM menyediakan fitur produk polos. Namun tidak semua UMKM menyediakan fitur produk sablon, bordir dan sablon & bordir.

### 6.1.3. Layanan Desain

Kategori layanan desain mengidentifikasi apakah UMKM menyediakan layanan untuk membuat desain produk yang dibeli oleh pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara pada UMKM TRI yang terdapat pada Lampiran B-4, terdapat beberapa tipe kasus layanan desain, yaitu desain dari pelanggan dan desain dari UMKM. Hasil identifikasi tersebut dapat diketahui dari pernyataan di bawah ini:

*“Untuk desain apakah selalu dibuat oleh UMKM atau dari pelanggan langsung?”*

*“Untuk yang melalui pemesanan. Kami menerima semua desain dari customer. Tetapi apabila customer tidak memiliki desain, kami bantu buat. Untuk barang yang untuk di toko (ready stock), kami mendesain sendiri dengan menggunakan referensi merek sport terkenal.”*

Identifikasi kategori layanan desain juga dilakukan terhadap sembilan UMKM lainnya. Berikut adalah tabel 6.3 yang merupakan hasil identifikasi jenis produk pada keseluruhan UMKM

Tabel 6. 3 Hasi Identifikasi Tipe Kasus Jenis Layanan

Jenis Case Type	Case Type	UMKM										
		F I N	N O E	C A N	T R I	H U R	V E N	B O B	G A L	C H A	A H L	
Layanan Desain	Desain dari pelanggan	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	Desain dari UMKM	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

Berdasarkan hasil identifikasi tipe kasus layanan desain, dapat diketahui bahwa setiap UMKM menyediakan layanan pembuatan desain produk dan dapat menerima desain dari pelanggan.

## 6.2. Identifikasi Fungsi Bisnis

Identifikasi arsitektur proses bisnis mengikuti metode yang dikembangkan oleh Marlon Dumas et al [6]. Fungsi bisnis merupakan klasifikasi dari fungsi yang dilakukan dalam organisasi. Fungsi dalam organisasi dapat diuraikan secara lebih detail menjadi sub fungsi dalam organisasi. Fungsi bisnis dilakukan pada tipe kasus yang berbeda. Setiap tipe kasus diidentifikasi dengan detail dan untuk setiap tipe kasus dilakukan identifikasi fungsi yang dapat dilakukan pada tipe

kasus tersebut. Identifikasi fungsi bisnis juga dapat mengacu kepada model referensi untuk melakukan klasifikasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber dari UMKM TRI dengan dibantu model referensi PCF, dapat ditentukan fungsi bisnis sebagai berikut:

#### **6.2.1. Sales**

Berdasarkan hasil wawancara dengan UMKM TRI, terdapat bagian dalam UMKM yang menangani proses penjualan dari produk. Berdasarkan hasil wawancara pada Lampiran B-4, UMKM TRI memiliki sub-fungsi untuk menerima pesanan baik secara langsung dengan memesan ke toko melalui admin, atau pemesanan melalui telepon dan sosial media yang ditangani langsung oleh pemilik UMKM. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan berikut:

*“Produk yang dibuat bisa melalui permintaan dan kami menyediakan ready stock juga. Pemesanan Bisa menggunakan telepon, Whatsapp dan datang langsung ke toko.”*

Berdasarkan PCF, terdapat bagian yang mengembangkan dan mengatur rencana penjualan (**10105-Develop and manage sales plans**), dimana di dalamnya terdapat aktivitas penjualan produk. Sehingga dapat diidentifikasi bahwa UMKM tersebut memiliki fungsi bisnis penjualan atau *sales*.

Hasil identifikasi fungsi bisnis *sales*, berdasarkan hasil wawancara pada Lampiran B-1 hingga 2-10 untuk seluruh studi kasus dirangkum pada tabel 6.4

Tabel 6. 4 Hasil Identifikasi Fungsi Bisnis Sales

Business Function	Sub-Functions	UMKM									
		F I N	N O E	C A N	T R I	H U R	V E N	B O B	G A L	C H A	A G L
Sales	Menerima pesanan langsung	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Menerima pesanan tidak langsung				✓					✓	✓
	Membuat bukti pemesanan	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Menerima PO										✓
	Membuat nota penagihan										✓

### 6.2.2. Design

Berdasarkan hasil wawancara dengan UMKM TRI, terdapat bagian dalam UMKM yang melayani proses pembuatan desain, Berdasarkan hasil wawancara pada Lampiran B-4, UMKM TRI pada memiliki sub-fungsi untuk membuat desain berdasarkan pesanan pelanggan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan berikut:

*“Untuk yang melalui pemesanan. Kami menerima semua desain dari customer. Tetapi apabil customer tidak memiliki desain, kami bantu buat. Untuk barang yang untuk di toko (ready stock), kami mendesain sendiri dengan menggunakan referensi merek sport terkenal.”*

Berdasarkan PCF, terdapat bagian yang mengembangkan produk (**10062 - Develop products and services**), dimana di dalamnya terdapat aktivitas pembuatan desain, sehingga dalam UMKM dapat diidentifikasi bahwa UMKM tersebut memiliki fungsi bisnis desain.

Hasil identifikasi fungsi bisnis *design* berdasarkan hasil wawancara pada Lampiran B-1 hingga 2-10 untuk seluruh studi kasus dirangkum pada tabel 6.5

Tabel 6. 5 Hasil Identifikasi Fungsi Bisnis Design

Business Function	Sub-Functions	UMKM									
		F I N	N O E	C A N	T R I	H U R	V E N	B O B	G A L	C H A	A L G
Design	Membuat desain	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

### 6.2.3. *Purchasing*

Berdasarkan hasil wawancara dengan UMKM TRI, terdapat bagian dalam UMKM yang menangani proses penjualan dari produk. Berdasarkan hasil wawancara pada Lampiran B-4, UMKM TRI pada memiliki sub-fungsi untuk pemesanan bahan baku dan pembelian bahan baku. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan berikut:

*“Saya menangani mengatur keuangan, pembelian bahan, marketing dan rencana produksi”*

Berdasarkan PCF, terdapat bagian yang mengembangkan dan mengatur rencana penjualan (**10216 - Procure materials and services**), dimana di dalamnya terdapat aktivitas pengadaan bahan. Sehingga dapat diidentifikasi bahwa UMKM tersebut memiliki fungsi purchasing.

Hasil identifikasi fungsi bisnis *purchasing* berdasarkan hasil wawancara pada Lampiran B-1 hingga 2-10 untuk seluruh studi kasus dirangkum pada tabel 6.6

Tabel 6. 6 Hasil Identifikasi Fungsi Bisnis Purchasing

Business Function	Sub-Functions	UMKM									
		FIN	ONE	CAN	TRI	HUR	VEN	BOB	GAL	CHAL	AGL
Purchasing	Pemesanan bahan baku	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Pembelian bahan baku	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

#### 6.2.4. Finance

Berdasarkan hasil wawancara dengan UMKM TRI, terdapat bagian dalam UMKM yang menangani proses penjualan dari produk. Berdasarkan hasil wawancara pada Lampiran B-4, UMKM TRI pada memiliki sub-fungsi untuk menerima pembayaran DP dan menerima pembayaran pelunasan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan berikut:

*“Apakah proses produksi untuk permintaan pesanan dilakukan setelah adanya pembayaran?”*

*“Ya, setelah pembayaran DP minimal 30%-50%.”*

Berdasarkan PCF, terdapat bagian yang mengembangkan dan mengatur rencana penjualan (**10729 - Perform revenue accounting**), dimana di dalamnya terdapat penerimaan pembayaran. Sehingga dapat diidentifikasi bahwa UMKM tersebut memiliki fungsi bisnis *finance*.

Hasil identifikasi fungsi bisnis *finance* berdasarkan hasil wawancara pada Lampiran B-1 hingga 2-10 untuk seluruh studi kasus dirangkum pada tabel 6.7



Tabel 6. 7 Hasil Identifikasi Fungsi Bisnis Finance

Business Function	Sub-Functions	UMKM									
		F I N	N O E	C A N	T R I	H U R	V E N	B O B	G A L	C H A	A L G
Finance	Menerima pembayaran DP	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Menerima pembayaran pelunasan	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

#### 6.2.5. Marketing

Berdasarkan hasil wawancara dengan UMKM TRI, terdapat bagian dalam UMKM yang menangani proses penjualan dari produk. Berdasarkan hasil wawancara pada Lampiran B-4, UMKM TRI pada memiliki sub-fungsi untuk melakukan pemasaran produk. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan berikut:

*“Saya menangani mengatur keuangan, pembelian bahan, marketing dan rencana produksi”*

Berdasarkan PCF, terdapat bagian yang mengembangkan dan mengatur rencana pemasaran (**20008 - Develop and manage marketing plans**), dimana di dalamnya terdapat aktivitas mengelola konten promosi produk. Sehingga dapat diidentifikasi bahwa UMKM tersebut memiliki fungsi bisnis *marketing*.

Hasil identifikasi fungsi bisnis *marketing* berdasarkan hasil wawancara pada Lampiran B-1 hingga 2-10 untuk seluruh studi kasus dirangkum pada tabel 6.8

Tabel 6. 8 Hasil Identifikasi Fungsi Bisnis Marketing

Departemen	Business Function	UMKM									
		F I N	N O E	C A N	T R I	H U R	V E N	B O B	G A L	C H A	A G L
Marketing	Memasarkan produk	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

#### 6.2.6. Warehouse

Berdasarkan hasil wawancara dengan UMKM TRI, terdapat bagian dalam UMKM yang mengelola gudang. Berdasarkan hasil wawancara pada Lampiran B-4, UMKM TRI pada memiliki sub-fungsi untuk melakukan pengiriman produk, menyetrika produk, mengemas produk, membersihkan benang dan mengecek produk. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan berikut:

*“Untuk finishing melakukan pembersihan benang, setrika, press packing dan pengecekan jahitan.”*

Berdasarkan PCF, terdapat bagian yang mengelola gudang (**10219 - Manage logistics and warehousing**), dimana di dalamnya terdapat fungsi mengelola gudang dan pengecekan barang yang sudah jadi. Sehingga dapat diidentifikasi bahwa UMKM tersebut memiliki fungsi bisnis *Warehouse*.

Hasil identifikasi fungsi bisnis *warehouse* berdasarkan hasil wawancara pada Lampiran B-1 hingga 2-10 untuk seluruh studi kasus dirangkum pada tabel 6.9

Tabel 6. 9 Hasil Identifikasi Fungsi Bisnis Warehouse

Departemen	Business Function	UMKM									
		F I N	N O E	C A N	T R I	H U R	V E N	B O B	G A L	C H A	A G L
Warehouse	Mengirim produk	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Menyetrika produk					✓	✓		✓	✓	✓

Dep arte men	Business Funtion	UMKM									
		F I N	N O E	C A N	T R I	H U R	V E N	B O B	G A L	C H A	A L
	Mengemas barang	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Membersihkan benang	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Mengecek produk	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

### 6.2.7. *Manufacturing*

Berdasarkan hasil wawancara dengan UMKM TRI, terdapat bagian dalam UMKM yang memproduksi produk. Berdasarkan hasil wawancara pada Lampiran B-4, UMKM TRI pada memiliki sub-fungsi untuk membuat perencanaan produksi, memotong kain, menjahit, menjahit obras, menjahit lipatan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan berikut:

*“Saya menangani mengatur keuangan, pembelian bahan, marketing dan rencana produksi. Selain itu saya melayani pemesanan via telpon atau WA. Manajer toko menangani masalah operasional produksi dan SDM serta melayani pemesanan produk secara langsung. Untuk desain dan potong melakukan pembuatan desain, pembuatan patron dan pemotongan kain. Jahit khusus untuk menjahit, proses obras dan overdeck. Sablon menangani sablon. Bordir khusus bordir.”*

Berdasarkan PCF, terdapat bagian yang mengelola gudang (**10217 - Produce/Manufacture/Deliver product**), dimana di dalamnya terdapat fungsi penjadwalan dan produksi produk. Sehingga dapat diidentifikasi bahwa UMKM tersebut memiliki fungsi bisnis *Manufacturing*.

Hasil identifikasi fungsi bisnis *manufacturing* berdasarkan hasil wawancara pada Lampiran B-1 hingga 2-10 untuk seluruh studi kasus dirangkum pada tabel 6.10

Tabel 6. 10 Hasil Identifikasi Fungsi Bisnis Manufacturing

Business Function	Sub-Functions	UMKM									
		F I N	N O E	C A N	T R I	H U R	V E N	B O B	G A L	C H A	A G L
Manufacturing	Membuat perencanaan produksi	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Memotong kain	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Menjahit	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Menjahit Obras	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Menjahit lipatan (overdeck)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Membuat patron					✓		✓			
	Memindahkan produk pada saat produksi					✓				✓	
	Menyortir potongan kain					✓					
	Mengecek hasil potongan									✓	
	Mengecek hasil jahitan									✓	

### 6.3. Memodelkan Arsitektur Proses Bisnis

Pada bagian ini akan dijelaskan proses pembuatan arsitektur proses bisnis level 1 dan 2 dari sepuluh UMKM menjadi model arsitektur proses bisnis UMKM industri. garmen berkala kecil secara umum. Pada pembuatan proses arsitektur proses level 1, proses pembuatannya adalah dengan menyusun matriks dari masing-masing UMKM dan melakukan identifikasi proses bisnis dari matriks tersebut. Pada pembuatan proses arsitektur level 2, dilakukan identifikasi proses bisnis umum dan melakukan penjabaran aktivitas dari setiap proses yang ditemukan.

### **6.3.1. Penyusunan Matriks**

Matriks disusun berdasarkan kombinasi hasil dari dua langkah sebelumnya. Kolom pada matrik menunjukkan perbedaan dari tipe kasus dan baris pada matriks menunjukkan perbedaan fungsi bisnis. Sel dalam matriks yang berisikan tanda “x” menunjukkan bahwa tipe kasus tersebut dilaksanakan oleh fungsi bisnis terkait. Pembuatan matriks didasarkan pada hasil wawancara yang terlampir. Berdasarkan lampiran tersebut, setiap tipe kasus diidentifikasi apakah tipe kasus tersebut ditangani oleh masing masing fungsi bisnis. Hasil dari proses penyusunan matriks pada UMKM TRI, dijelaskan pada gambar 6.11.

Pada hasil matriks tersebut, terdapat hampir seluruh sel memiliki hubungan antara tipe kasus dan fungsi bisnis. Namun ada beberapa sel yang kosong yang menunjukkan bahwa tipe kasus tersebut tidak ditangani pada fungsi bisnis tersebut. Misal, pada tipe kasus jenis produk kaos olahraga polos dengan desain dari pelanggan, memiliki sel kosong pada fungsi bisnis sablon, border, dan desain.

Proses penyusunan matriks juga dilakukan untuk sembilan UMKM lainnya. Hasil seluruh penyusunan matriks berada pada Lampiran C-1 hingga 3-10 untuk setiap studi kasus.

### **6.3.2. Identifikasi Proses**

Identifikasi proses merupakan penentuan dimana kombinasi dari tipe kasus dan fungsi bisnis menjadi sebuah proses bisnis. Penentuan proses bisnis menurut Marlon Dumas et al terdapat delapan pedoman yang perlu diperhatikan. Penggunaan pedoman tersebut menghasilkan pemisahan proses antar baris (pemisahan vertikal) dan pemisahan proses antar kolom (pemisahan horizontal). Berdasarkan penyusunan matriks dan delapan pedoman pembentukan proses bisnis, hasil dari identifikasi proses bisnis dapat dilihat pada gambar 6.12.

Tabel 6. 11 Hasil Penyusunan Matriks

Keterangan : P= Polos B= Bordir S= Sablon S & B= Sablon dan bordir		Case Type																							
		Kaos Olahraga				Jaket Olahraga				Celana Olahraga				Kaos Olahraga				Jaket Olahraga				Celana Olahraga			
		P	S	B	S&	P	S	B	S&	P	S	B	S&	P	S	B	S&	P	S	B	S&	P	S	B	S&
		Desain dari pelanggan												Desain dari perusahaan											
Business Function	Sales	Menerima pesan via telepon dan whatsapp	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Membuat surat pemesanan	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Menerima pesanan di toko	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Marketing																								
		Memasarkan produk	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Finance	Menerima pembayaran DP	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Menerima pembayaran pelunasan	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Purchasing	Memesan bahan baku	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Mengambil bahan baku	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Manufacturing	Membuat perencanaan produksi	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Membuat patron	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Memotong kain	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Menjahit	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Menjahit obras	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Menjahit lipatan ( <i>overdeck</i> )	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Membuat sablon		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
		Membuat bordir			x			x	x			x	x			x	x			x	x			x	x
	Design	Membuat desain												x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Warehouse	Mengirim produk	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Menyetrika produk	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Membersihkan benang	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Mengecek produk	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Mengemas produk	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Tabel 6. 12 Hasil Identifikasi Proses Bisnis

		Case Type															
		Kaos Olahraga				Jaket Olahraga				Celana Olahraga				Kaos Olahraga			
		S&B		S&B		S&B		S&B		S&B		S&B		S&B		S&B	
		S	B	S	B	S	B	S	B	S	B	S	B	S	B	S	B
		Desain dari pelanggan								Desain dari perusahaan							
Business Function	Sales	Menerima pesanan via telepon dan whatsapp	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Membuat surat pemesanan	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Menerima pesanan di toko	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Membuat desain															
	Finance	Menerima pembayaran DP	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Menerima pembayaran pelunasan	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Marketing	Memasarkan produk	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Purchasing	Memesan bahan baku	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Mengambil bahan baku	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Manufacturing	Membuat perencanaan produksi	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Membuat patron	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Memotong kain	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Menjahit	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Menjahit obras	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Menjahit lipatan ( <i>overdeck</i> )	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Membuat sablon	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Membuat bordir	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Warehouse	Menyetrika produk	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Mengirim produk	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Mengemas produk	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Membersihkan barang	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Mengecek produk	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Berdasarkan delapan pedoman, dapat diidentifikasi sebanyak 10 proses. Berikut adalah penjelasan dari masing-masing pedoman.

#### 1. Pedoman 1

Jika pada setiap proses memiliki aliran objek yang berbeda, maka dapat dipisah secara vertikal. Aliran objek merupakan objek yang mengalir di dalam proses bisnis atau objek yang ditangani pada proses bisnis. Pada matriks di atas, dapat dibagi menjadi empat proses dengan masing-masing aliran objek pada UMKM TRI, yaitu:

- a. Proses *Manage Sales Order* dengan aliran objek khusus untuk bukti pembelian yang mencakup fungsi bisnis *Sales*, *Design* dan *Finance*.
- b. Proses *Manage Product Marketing Content* dengan aliran objek khusus katalog produk. yang mencakup fungsi bisnis *Marketing*.
- c. Proses *Procurement and Manufacturing* dengan aliran objek khusus barang setengah jadi (*Work in Progress*) yang mencakup fungsi bisnis *Purchasing* dan *Manufacturing*
- d. Proses *Finishing and Delivery* dengan aliran objek khusus barang jadi yang mencakup fungsi bisnis *Warehousing*)

#### 2. Pedoman 2

Jika pada setiap proses mengubah keserbaragaman, maka dapat dipisah secara vertikal. Terdapat beberapa kasus dimana dalam satu proses, dilakukan beberapa aliran objek sekaligus. Biasanya disebut *batch processing*, dimana dalam aktivitas tertentu dilakukan untuk sekumpulan kasus pelanggan dalam satu waktu. Pada matriks di atas, tidak ada *batch processing* yang terjadi pada UMKM TRI. Setiap aliran objek dilakukan



secara sendiri-sendiri tanpa perlu menunggu beberapa aliran objek.

3. Pedoman 3

Jika pada setiap proses merubah keadaan transaksional, maka dapat dipisah secara vertikal. Secara khusus, dapat dibedakan menjadi: tahap inisiasi, negosiasi. Eksekusi dan kondisi yang diterima. Transisi merupakan proses dari satu keadaan ke keadaan yang lainnya.

Pada matriks di atas, terdapat proses negosiasi. Terdapat keadaan dimana pemesanan biasa, dan pemesanan yang sudah diterima setelah negosiasi. Sehingga terdapat dua proses, yaitu *manage sales order* yang mencakup sub fungsi menerima pesanan dan membuat surat pesanan. Serta *process account receivable* merupakan proses pembayaran setelah negosiasi yang mencakup sub fungsi pembayaran DP dan penutupan.

4. Pedoman 4

Jika pada setiap proses terdiri dari pemisahan pada waktu proses, maka dapat dipisah secara vertikal. Pemisahan tersebut apabila proses dilakukan pada interval waktu yang berbeda.

Pada matriks di atas, tidak ada proses yang dipisah terhadap interval waktu tertentu. Seluruh proses dilakukan dalam interval waktu yang sama, yaitu ketika langsung ditangani untuk setiap proses.

5. Pedoman 5

Jika pada setiap proses terdiri dari pemisahan pada tempat proses, maka dapat dipisah secara horizontal. Pemisahan dilakukan apabila proses dikerjakan dalam beberapa lokasi dan dilakukan secara berbeda.

Pada matriks di atas, tidak ada proses yang dipisah terhadap lokasi. Seluruh proses dilakukan dalam lokasi

yang sama, yaitu ketika langsung ditangani untuk setiap proses.

6. Pedoman 6

Jika pada setiap proses terdiri dari pemisahan pada dimensi proses, maka dapat dipisah secara horizontal. Pada matriks di atas, tidak ada proses yang dipisah terhadap dimensi tertentu. Seluruh proses dilakukan dalam dimensi yang sama, yaitu ketika langsung ditangani untuk setiap proses.

7. Pedoman 7

Jika pada setiap proses dipisah pada model referensi, maka proses tersebut dapat dipisah. Referensi model merupakan model atau framework mengenai proses arsitektur yang telah ada yang sudah ditentukan sebagai solusi praktik terbaik.

Berdasarkan model referensi PCF, proses pada matriks dapat dipisahkan menjadi sebagai berikut:

a. 10185 - *Manage sales orders*

Proses *manage sales orders* meliputi sub fungsi menerima pesanan via telepon dan whatsapp, membuat surat pemesanan dan menerima pesanan di toko

b. 19993 – *Design and prototype products and services*

Proses *design and prototype products and services* meliputi sub fungsi membuat desain.

c. 10744 - *Process accounts receivable (AR)*

Proses *process accounts receivable* meliputi sub fungsi menerima pembayaran DP dan menerima pembayaran pelunasan

d. 16629 - *Manage product marketing content*

Proses *manage product marketing content* meliputi sub fungsi memasarkan produk.

e. 10279 – *Order materials and services*

Proses *order materials and services* mencakup memesan bahan baku dan mengambil bahan baku.

f. 10304– *Produce product*

Proses *produce product* meliputi sub fungsi membuat perencanaan produksi, membuat patron, memotong kain, menjahit, menjahit obras, menjahit lipatan (*overdeck*), membuat sablon dan membuat bordir.

8. Pedoman 8

Jika proses mencakup beberapa fungsi dalam satu tipe kasus dibandingkan yang lain, maka dapat dipisah secara horizontal. Pemisahan dapat dilakukan apabila satu proses memiliki banyak tanda “x” pada matriks di dalam satu kolom dibandingkan kolom yang lain.

Pada matriks di atas, pemisahan dilakukan pada proses *Produce product* dimana setiap proses harus memiliki jumlah “x” yang sama pada satu atau beberapa kolom. Pemisahan dilakukan menjadi *Produce Product P* (Polos), *Produce Product S* (Sablon), *Produce Product B* (Bordir), dan *Produce Product* (Sablon dan Bordir).

Proses identifikasi juga dilakukan pada sembilan UMKM lainnya. Hasil identifikasi disertakan pada Lampiran D-1 hingga 4-10.

### 6.3.3. Perbandingan Proses Bisnis

Setelah melakukan proses identifikasi proses bisnis secara umum, tahap selanjutnya untuk membuat model arsitektur proses secara umum adalah membandingkan seluruh proses bisnis dari setiap UMKM dan memilih proses yang dimiliki seluruh UMKM. Sehingga model nantinya akan dapat diterapkan pada mayoritas UMKM.

Berdasarkan hasil perbandingan pada tabel 6.13, dapat dilihat bahwa proses yang dimiliki oleh setiap UMKM adalah:

1. *Manage sales order*

Proses ini merupakan proses mengambil, menerima, memproses dan mengetahui permintaan dari pelanggan. Proses ini juga memantau status dari permintaan pelanggan menjadi penagihan dan pengiriman kepada pelanggan.

2. *Process account receivable*

Proses ini merupakan penerimaan pembayaran dari pelanggan. Proses ini termasuk seluruh proses mengenai penerimaan uang, baik secara tunai, cek atau elektronik.

3. *Order materials and services*

Proses ini merupakan pembuatan dan penerimaan mengenai pemesanan pembelian.

4. *Perform quality testing*

Proses ini merupakan proses tes produk untuk mengevaluasi kualitas dari produk yang dibuat.

5. *Operate warehousing*

Proses ini merupakan proses pemantauan gudang, menerima dan menyimpan produk serta pengiriman produk.

6. *Manage product marketing content*

Proses ini merupakan proses penentuan konteks untuk pemasaran produk.

7. *Design and prototype product and service*

Proses ini merupakan proses pembuatan desain dari produk sebelum produk diproduksi.

8. *Produce product (S-Ob-Ov)*

Proses ini merupakan proses pembuatan produk, yaitu proses mengubah bahan mentah yang dikembangkan menjadi produk yang siap digunakan pelanggan.

Tabel 6. 13 Hasil Perbandingan Proses Bisnis Pada Seluruh UMKM

No	Proses	FIN	NOE	CAN	TRI	HUR	BOB	VEN	GAL	CHA	AGL
1	Manage Sales Order	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	Process Account Receivable	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	Order Materials and Services	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	Perform Quality Testing	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	Operate Warehousing	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	Manage Product Marketing Content	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	Design and Prototype Product and Service	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	Produce Product (S)			✓							
9	Produce Product (S-Ob)	✓	✓			✓	✓	✓		✓	✓
10	Produce Product (S-Ob-Ov)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11	Produce Product (S-Ob-Ov-C)	✓									
12	Produce Product (S-Ob) - Kancing	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓	✓
13	Produce Product (S-Ob-O) - Kancing	✓	✓	✓				✓		✓	
14	Produce Product (S-Ob) Sablon		✓				✓	✓			✓
15	Produce Product (S-Ob) Bordir		✓								
16	Produce Product (S-Ob) Sablon & Bordir		✓								
17	Produce Product (S-Ob-Ov) Sablon		✓		✓		✓	✓	✓		✓
18	Produce Product (S-Ob-Ov) Bordir		✓		✓						
19	Produce Product (S-Ob-Ov) Sablon & Bordir		✓		✓						
20	Produce Product (S-Ob) Sablon - Kancing		✓			✓	✓	✓			✓
21	Produce Product (S-Ob) Bordir - Kancing		✓			✓					
22	Produce Product (S-Ob) Sablon & Bordir - Kancing		✓			✓					
23	Produce Product (S-Ob-Ov) Sablon - Kancing		✓								
24	Produce Product (S-Ob-Ov) Bordir - Kancing		✓								

### **6.3.4. Memodelkan Arsitektur Proses Bisnis**

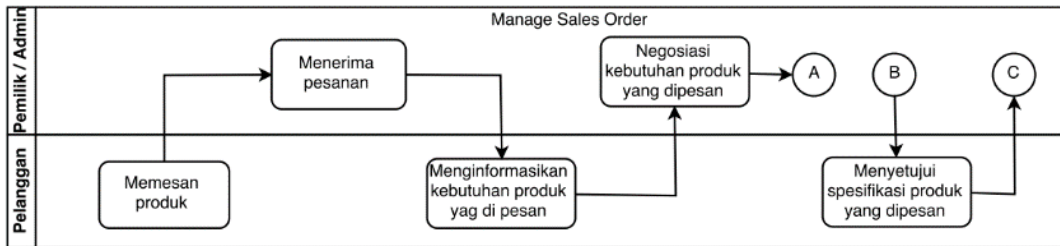
Setelah menentukan proses-proses umum pada kesepuluh UMKM yang merupakan hasil dari arsitektur proses bisnis level 1, maka tahap ini arsitektur proses bisnis tersebut dibuat lebih detail menjadi arsitektur proses bisnis level 2. Pada arsitektur proses bisnis level 2 (*process map*), hal yang diperhatikan adalah variasi langkah dari setiap proses dan unit organisasi yang terlibat dalam melakukan proses. Dua hal tersebut diidentifikasi berdasarkan hasil wawancara dan mengacu kepada PCF. Berikut merupakan hasil identifikasi dan pembahasan seluruh proses bisnis.

#### **6.3.4.1 *Manage Sales Order***

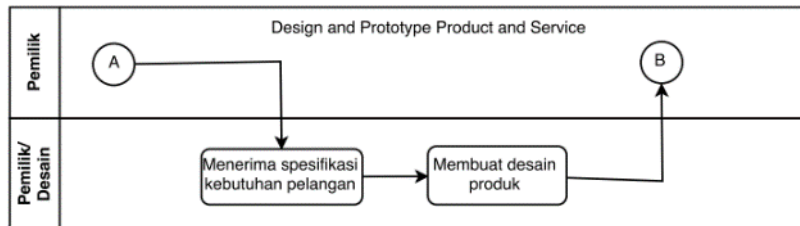
Proses pada *manage sales order* melibatkan pemilik atau admin dan pelanggan. Berdasarkan hasil penggalan data pada Lampiran E-1, tahap dari proses dimulai dari adanya pesanan yang diterima oleh pemilik. Pelanggan kemudian menginformasikan kebutuhan mengenai produk yang akan dipesan. Setelah itu ada proses negosiasi kebutuhan produk (seperti jenis kain, warna, jumlah dan harga), yang selanjutnya dilanjutkan dengan proses A (*Design product prototype and service*). Apabila proses A telah selesai (proses B), maka pelanggan akan menyetujui spesifikasi yang dipesan dan pihak UMKM untuk selanjutnya dilanjutkan dengan proses C (*Process account receiveable*). Arsitektur proses bisnis *manage sales order* dapat dilihat pada gambar 6.1

#### **6.3.4.2 *Design product prototype and service***

Proses pada *Design product prototype and service* melibatkan pemilik dan desain. Berdasarkan hasil penggalan data pada Lampiran E-2, tahap dari proses dimulai dari adanya permintaan desain dari pelanggan. Bagian desain menerima spesifikasi kebutuhan pelanggan. Kemudian, proses dilanjutkan ke proses B (*Manage sales order*). Arsitektur proses bisnis *manage* dilihat pada gambar 6.2.



Gambar 6.1 Arsitektur Proses Bisnis Manage Sales Order



Gambar 6.2 Arsitektur Proses Bisnis Design and Prototype Product and Service

#### **6.3.4.3 *Process Account Receiveable (AR)***

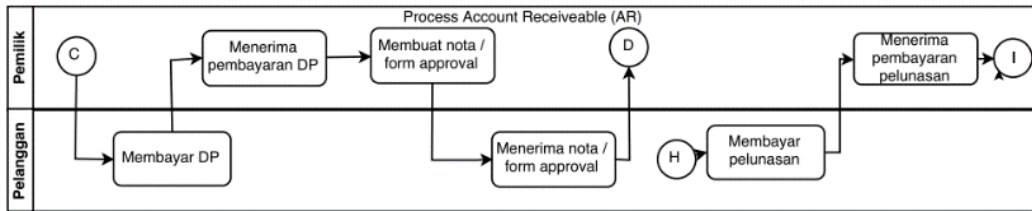
Proses pada *Process Account Receiveable (AR)* melibatkan pemilik dan pelanggan. Berdasarkan hasil penggalan data pada Lampiran E-3, tahap dari proses dimulai dari pembayaran DP dari pelanggan. Pemilik menerima pembayaran DP dan membuat bukti pembayaran. Setelah pemilik menerima bukti pembayaran, kemudian selanjutnya ke proses D (*Order Materials and Services*).

Proses *Account Receiveable (AR)* selanjutnya diawali dari proses *operate warehousing* bahwa barang sudah jadi. Kemudian proses ini dimulai dengan pelanggan membayar pelunasan produk dan pemilik menerima pembayaran tersebut. Kemudian, proses dilanjutkan ke proses I (*operate warehousing*). Arsitektur proses bisnis dapat dilihat pada gambar 6.3

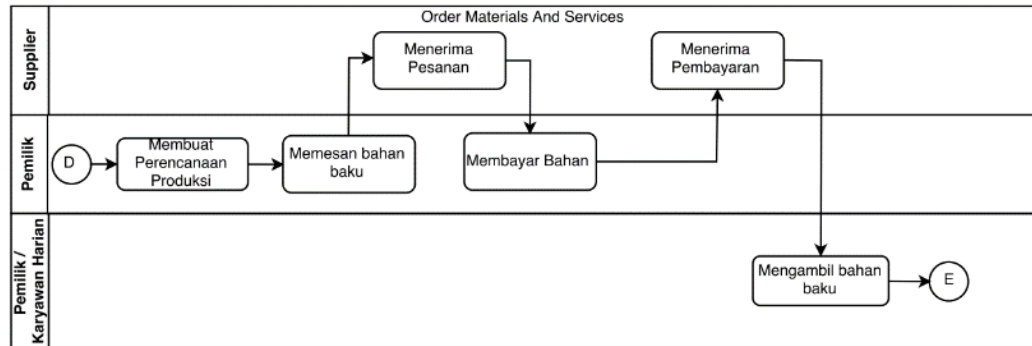
#### **6.3.4.4 *Order Materials and Services***

Proses *Order Materials and Services* melibatkan pemilik, pemasok dan karyawan harian. Berdasarkan hasil penggalan data pada Lampiran E-4, tahap dari proses ini dimulai dari Membuat perencanaan produksi. Setelah itu dilakukan pemesanan bahan baku kepada pemasok. Setelah pemasok menerima pesanan, maka dilakukan pembayaran oleh pemilik. Setelah pembayaran diterima oleh pemasok, maka pemilik atau karyawan harian mengambil bahan baku pencatatan. Kemudian, proses dilanjutkan ke proses E (*Produce Product*). Arsitektur proses bisnis dapat dilihat pada gambar 6.4.





Gambar 6.3 Arsitektur Proses Bisnis Process Account Receiveable (AR)



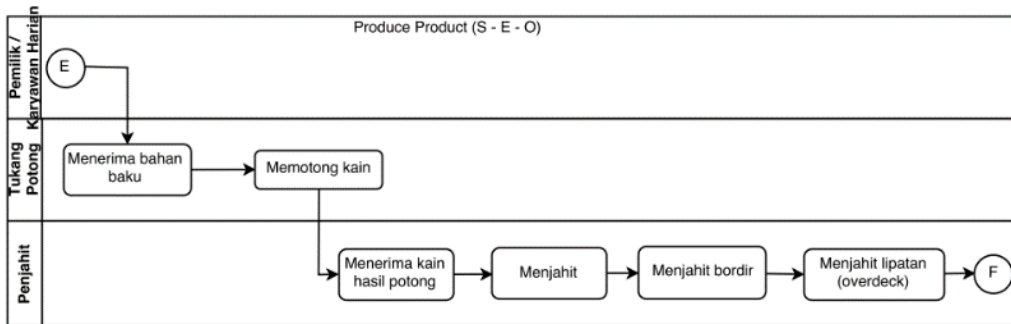
Gambar 6.4 Arsitektur Proses Bisnis Order Material and Services

#### **6.3.4.5 *Produce Product (S-Ob-Ov)***

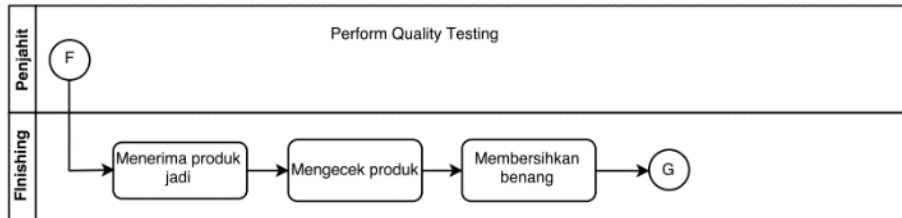
Proses *Produce Product (S-Ob-Ov)* atau Sewing, Obras dan Overdeck, melibatkan pemilik atau karyawan harian, tukang potong dan penjahit. Berdasarkan hasil penggalan data pada Lampiran E-5, tahap dari proses ini dimulai dari tukang potong menerima bahan baku. Kemudian dilanjutkan dengan proses memotong kain. Setelah kain hasil potong diberikan kepada penjahit untuk dijahit, diobras dan dijahit lipat (*overdeck*). Kemudian dilanjutkan ke proses F (*Perform Quality Testing*). Arsitektur proses bisnis dapat dilihat pada gambar 6.5.

#### **6.3.4.6 *Perform Quality Testing***

Proses *Perform Quality Testing*, melibatkan bagian finishing. Berdasarkan hasil penggalan data pada Lampiran E-6, tahap dari proses ini dimulai dari bagian *finishing* menerima produk jadi. Kemudian dilanjutkan dengan mengecek produk jadi apakah jahitan sudah sesuai. Setelah itu proses pembersihan benang. Kemudian dilanjutkan ke proses G (*Operate Warehousing*). Arsitektur proses bisnis dapat dilihat pada gambar 6.6.



Gambar 6.5 Arsitektur Proses Bisnis Produce Product



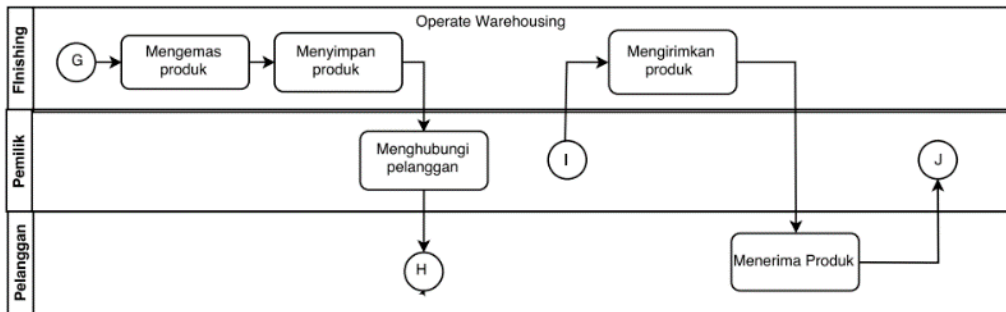
Gambar 6.6 Arsitektur Proses Bisnis Perform Quality Testing

#### **6.3.4.7 *Operate Warehousing***

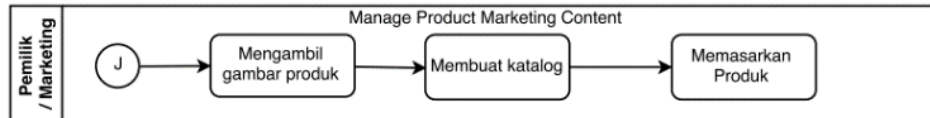
Proses *Operate Warehousing*, melibatkan bagian finishing, pemilik dan pelanggan. Berdasarkan hasil penggalan data pada Lampiran E-7, tahap dari proses ini dimulai dari bagian *finishing* mengemas produk jadi. Kemudian dilanjutkan dengan menyimpan produk. Setelah itu pemilik menghubungi pelanggan dan selanjutnya dilanjutkan dengan proses H (*Process Account Receivable*). Setelah proses tersebut selesai, maka bagian finishing atau pemilik mengirim produk. Dan pelanggan menerima produk tersebut. Kemudian dilanjutkan ke proses J (*Manage Product Marketing Content*). Arsitektur proses bisnis dapat dilihat pada gambar 6.7.

#### **6.3.4.8 *Manage Product Marketing Content***

Proses *Manage Product Marketing Content*, melibatkan bagian pemilik atau marketing. Berdasarkan hasil penggalan data pada Lampiran E-7, pengambilan gambar produk jadi. Kemudian dilanjutkan dengan membuat katalog dan memasarkan katalog tersebut. Arsitektur proses bisnis dapat dilihat pada gambar 6.8.



Gambar 6.7 Arsitektur Proses Bisnis Operate Warehousing



Gambar 6.8 Arsitektur Proses Manage Product Marketing Content

#### **6.4. Proses Bisnis Spesifik**

Bersarakan table 6.13, setiap UMKM memiliki kesamaan dalam menjalankan proses bisnisnya. Namun, terdapat beberapa perbedaan yang dimiliki. Perbedaan tersebut berada pada proses *produce product* atau produksi yang berbeda-beda.

Perbedaan tersebut dapat dilihat dari jenis jahitan yang dilakukan pada produk. Perbedaan terletak pada jenis jahit, obras, overdeck, rantai, askat dan kancing. Jenis jahitan tersebut menggunakan mesin yang berbeda-beda. Tidak semua UMKM memiliki semua mesin tersebut, tergantung dari produk yang ditawarkan. Hal tersebut menyebabkan terdapat variasi pada proses produksi dari masing-masing UMKM.

#### **6.5. Pemanfaatan Arsitektur Proses Bisnis**

Pemanfaatan arsitektur yang merupakan siklus dalam BPM adalah agar UMKM mengetahui proses apa yang perlu ditingkatkan dan ditomasi, sehingga meningkatkan proses bisnis UMKM. Selain itu, untuk UMKM yang akan memulai usaha, arsitektur proses tersebut berfungsi sebagai referensi untuk menjalankan usaha sesuai model referensi dari UMKM sejenis yang sudah dibuat.

Dalam penerapan teknologi informasi, selain proses bisnis, terdapat beberapa aspek pendukung yang menjadi dasar pemanfaatan teknologi informasi agar penerapan, salah satunya kebutuhan UMKM akan TI agar penerapan TI tersebut menjadi tepat guna. Analisa aspek kebutuhan TI yang berbasis proses tersebut untuk mengklasifikasikan kebutuhan kedalam kebutuhan fungsional dan non fungsional sehingga dapat menghasilkan daftar spesifikasi kebutuhan dan solusi IT yang sesuai dengan kondisi UMKM sektor industri garmen di Jawa Timur yang dibahas dalam penelitian selanjutnya [22].

## **BAB VII**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan dan saran yang dihasilkan dari penelitian kali ini:

#### **7.1. Kesimpulan**

Pengerjaan pengembangan arsitektur menggunakan metode dari Marlon Dumas, Marcello La Rosa, Jan Mendling dan Hajo A. Reijers et al dari buku “*Fundamental of Business Process Management*” [6] dengan kombinasi dari Framework Process Classification Framework. Dalam pembuatan arsitektur proses, identifikasi dilakukan untuk menentukan tipe kasus, fungsi bisnis, matriks dan proses. Pembentukan proses mempertimbangkan delapan arahan. Sehingga dari beberapa proses tersebut terbentuk sebuah arsitektur proses bisnis.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis mengenai tentang pengembangan arsitektur proses bisnis UMKM industri garmen berskala kecil di Jawa Timur, didapatkan kesimpulan bahwa:

- a. Berdasarkan hasil identifikasi, kesepuluh UMKM memiliki pembagian tiga jenis tipe kasus, yaitu berdasarkan jenis produk, fitur produk dan layanan desain.
- b. Berdasarkan hasil identifikasi, kesepuluh UMKM memiliki tujuh jenis fungsi bisnis yaitu *Sales, Desain, Purchasing, Finance, Marketing, Warehouse* dan *Manufacturing*.
- c. Berdasarkan hasil identifikasi tipe kasus, kesepuluh UMKM memiliki persamaan pada jenis layanan yang ditawarkan, namun memiliki perbedaan pada jenis produk dan fitur produk yang ditawarkan.
- d. Berdasarkan hasil identifikasi fungsi bisnis, kesepuluh UMKM memiliki persamaan sub-fungsi pada *Design, Purchasing, Finance* dan *Marketing*. Namun, memiliki

perbedaan sub-fungsi pada *Sales*, *Warehouse* dan *Manufacturing*.

- e. Arsitektur proses bisnis UMKM pada sektor industri garmen menghasilkan delapan proses umum, yaitu *manage sales order*, *process account receivable*, *order materials and services*, *perform quality testing*, *operate warehousing*, *manage product marketing content*, *design and prototype product and service*, *produce product (S-Ob-Ov)*
- f. Setiap UMKM memiliki juga memiliki kebutuhan spesifik. Kebutuhan tersebut bervariasi pada *produce product*, tergantung dari produk dan layanan apa yang ditawarkan oleh UMKM.
- g. Setiap UMKM memiliki bagian dalam struktur organisasi yang memiliki beberapa peran dalam menjalankan fungsi bisnis.

## 7.2. Saran

Saran yang dapat diusulkan penulis untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya adalah:

- a. Standart yang digunanakan sebagai acuan model referensi sebaiknya menggunakan standar yang khusus untuk industri sektor garmen untuk mendapatkan hasil yang maksimal. PCF tidak memiliki standart khusus industri garmen.
- b. Mempertimbangkan standar yang berbeda seperti SCOR, dan pendekatan yang berbeda seperti *goal-based*, *action-based*, *object-based* serta *function-based* untuk mendapatkan hasil yang optimal.
- c. Validasi dan verifikasi dilakukan dengan cara yang berbeda untuk mendapatkan arsitektur proses bisnis yang benar-benar dapat diterapkan pada seluruh UMKM.



## DAFTAR PUSTAKA

- [1] P. Legrisa, J. Inghamb dan P. Collettere, “Why do people use information technology? A critical review of the technology acceptance model,” *Information & Management*, vol. 40, no. 3, p. 191–204, 2003.
- [2] A. Aslizadeh, “Impact of Using Information Technology on Creating A Sustainable Competitive Advantage for Companies,” *Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences*, vol. 4, pp. 1595-1603, 2014.
- [3] A. Perdana, “Isomorfisma Dalam Adopsi Teknologi Informasi Pada Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM),” *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI)*, 2011.
- [4] P. J. DiMaggio dan W. W. Powell, “The Iron Cage Revisited Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields,” *Advances in Strategic Management*, vol. 17, pp. 143-166, 1983.
- [5] H. Teo, K. Wei dan I. Benbasat, “Predicting Intention to Adopt Interorganizational Linkages: An Institutional Perspective,” *MIS Quarterly*, vol. 27, no. 1, pp. 19-49, 2003.
- [6] M. Dumas, M. La Rosa, J. Mendling dan H. A. Reijers, *Fundamentals of Business Process Management*, London: Springer, 2013.
- [7] R. Dijkman, I. Vanderfeesten dan H. A. Reijers, “The Road to a Business Process Architecture: An Overview of

- Approaches and their Use,” *Beta Working Paper* , vol. 350, 2011.
- [8] O. M., M. M. dan K. R., “Business Process Maturity in Small and Medium Sized Enterprises,” *Polish Journal of Management Studies*, vol. 12, no. 1, 2015.
- [9] M. La Rosa, A. t. Hofstede, M. Rosemann dan K. Shortland, “Bringing Process to Post Production,” *Proceedings International Conference "Creating Value: Between Commerce and Commons"*, 2008.
- [10] O. Barros dan C. Julio, “Enterprise and Process Architecture Patterns,” *Business Process Management Journal*, vol. 17, no. 4, pp. 598-618, 2011.
- [11] T. M. Rukmi dan N. T. Yaumi, “Perancangan Proses Bisnis dan Sistem Informasi Pembangunan Produk Untuk Perusahaan Start-Up,” *Konferensi Nasional Sistem Informasi 2012 STMIK - STIKOM Bali*, no. 381, 2012.
- [12] A. A. Garini, “Analisis Tingkat Kematangan Proses Bisnis Perusahaan Kelas Menengah Berbasis Enterprise Resource Planning (Multiple Case Study Perusahaan Manufaktur Otomotif),” Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya, 2017.
- [13] M. Zairi, “Business Process Management: A Boundaryless Approach to Modern Competitiveness,” *Business Process Management Journal*, vol. 3, no. 1, pp. 64-80, 1997.
- [14] B. Wagner dan E. Monk, *Enterprise Resource Planning*, Boston: Cengage Learning Academic Resource Center, 2008.

- [15] A. Sharp dan P. McDermott, *Workflow Modeling: Tools for Process Improvement and Applications Development*, Boston: Artech House, 2009.
- [16] J. Jeston dan J. Nelis, *Business Process Management*, New York: Florence Production Ltd, 2014.
- [17] “Process Classification Framework | APQC,” APQC, [Online]. Available: <https://www.apqc.org/pcf>. [Diakses 4 Februari 2017].
- [18] N. Mack, C. Woodsong, K. M. MacQueen, G. Guest dan E. Namey, “Qualitative Research Methods: A Data Collector's Field Guide,” *Family Health International*, 2005.
- [19] J. W. Creswell dan C. N. Poth, *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*, Los Angeles: SAGE Publications, 2013.
- [20] R. K. Yin, *Case Study Research: Design and Methods*, Los Angeles: SAGE Publications, 2014.
- [21] Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- [22] A. A. Siswoyo, *Analisis Kebutuhan SI/TI Untuk Mendukung Proses Bisnis Usaha Kecil Pada Industri Garmen Di Jawa Timur Dengan Metode Business Object Oriented Modeling (Multi Studi Kasus)*, Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh Nopember, 2017.

*Halaman sengaja dikosongkan*

## **LAMPIRAN**

### **Lampiran A**

Pertanyaan Wawancara

#### **INFORMASI RESPONDEN**

Nama :  
 Jabatan :  
 Telepon :  
 Email :

#### **INFORMASI UMUM PERUSAHAAN**

Nama Perusahaan :  
 Alamat :  
 Kota/kabupaten :  
 Provinsi :  
 Tahun berdiri :  
 Omset pertahun :  
 Jumlah Karyawan :

#### **IDENTIFIKASI CASE TYPE**

*Permintaan Pemesanan*

1. Apa saja produk yang ditawarkan?
2. Apakah produk yang dibuat harus selalu melalui permintaan?
  - i. Jika iya, bagaimana cara melakukan permintaan produksi? Biasanya dilakukan melalui apa? (telepon, email, datang langsung, chat, web)
  - ii. Apakah ada perbedaan dalam menangani setiap produk yang dipesan dalam proses permintaan?
3. Apakah perusahaan melayani permintaan satuan dan grosir?
  - i. Jika iya, apakah ada perbedaan dalam melakukan permintaan produksi?
4. Apakah ada proses negosiasi? (harga, desain)
5. Apakah perusahaan melayani permintaan perseorangan atau perusahaan?

6. Apakah setiap produk didesain oleh perusahaan atau pelanggan?
7. Apakah proses produksi dilakukan setelah adanya pembayaran?
8. Apakah proses produksi terdapat proses yang dilakukan secara kolektif ?
  - i. Apakah ada proses kolektif dari beberapa pesanan yang berbeda?
9. Apakah pelanggan pernah memesan produk yang sudah pernah dibuat sebelumnya, sehingga perusahaan tidak perlu melakukan desain?
10. Bagaimana cara penfiriman produk? (diantar, diambil, jasa pihak ketiga)

#### **IDENTIFIKASI BUSINESS FUNCTION**

11. Bagaimana Struktur organisasi atau bagian-bagian pada perusahaan?
12. Apa peran masing-masing bagian pada Struktur organisasi perusahaan?
13. Bagaimana urutan proses pembuatan produksi?
14. Berapa jumlah mesin yang dimiliki? Apakah ada produk yang menggunakan semua mesin tersebut?

## Lampiran B-1

Transcribe Wawancara FIN

N : Narasumber

M : Mahasiswa

M : Apa saja produk yang ditawarkan?

N : Jaket, kemeja, kaos dan polo. Masih seputar atasan saja.

M : Apakah produk yang dibuat harus selalu melalui permintaan?

N : Ya harus melalui pemesanan.

M : Apabila melakukan pemesanan, pembeli dapat melakukannya melalui apa?

N : Bisa datang langsung, bisa online melalui social media Line dan Whatsapp. Sebenarnya ada social media instagram dan facebook tetapi hanya sebatas promo sehingga pembeli melakukan pemesanan hanya melalui Whatsapp dan Line.

M : Apakah ada perbedaan dalam melakukan pemesanan online dan datang langsung ke toko?

N : Tidak ada. Sama saja kami berikan data ukurannya via email.

M : Apakah perusahaan melayani permintaan satuan dan grosir?

N : Hanya menerima grosir atau partai. Minimal 24 item per desain.

M : Apakah perusahaan melayani permintaan perseorangan atau perusahaan?

N : Organisasi. Pembeli perseorangan yang melakukan pemesanan biasanya mewakili instansinya. Business to Business.

M : Apakah setiap produk didesain oleh perusahaan?

N : Selalu dari customer. Saya hanya menerima saja. Kemudian saya yang membuatnya.

M : Jadi apakah pembuatan desain dalam bentuk digital dilakukan disini?

N : Tidak. Desain dari customer sudah dalam bentuk softcopy. Kadang-kadang ada yang minta kami desainkan saya bantu. Nanti kami buat kemudian kami kirimkan kepada calon

pembeli, apabila cocok maka desain tersebut kami produksi. Tapi rata-rata desain dari pembeli. Apabila mereka telah memiliki desain maka langsung dikirim ke saya.

M : Apakah pelanggan pernah memesan produk dengan desain yang sama yang sudah pernah dibuat sebelumnya (repeat order)?

N : Sepertinya tidak pernah. Biasanya institusi yang sama setiap kali memesan memiliki desain yang berbeda.

M : Apakah bahan baku (kain) dipasok sendiri oleh perusahaan?

N : Ya kami melakukan pengadaan ke sentra kain.

M : Untuk struktur perusahaannya sendiri bagaimana?

N : Ada saya sebagai CEO. Kemudian di bawah saya ada mbak nunung sebagai manajer produksi yang mengatur produksi total. Di bawah mbak nunung ada tukang potong, ada dua penjahit dan ada 3 serabutan biasanya untuk kirim barang, cek produk dan melakukan packing. Ada juga marketing 1 orang.

M : Bagaimana peran dan apa yang dilakukan oleh masing-masing bagian dalam perusahaan?

N.: Saya membuat form approval yang berisikan keterangan produk yang akan di produksi yang sudah disetujui saya dan, lalu saya berikan kepada mbak nunung untuk eksekusinya agar sesuai tanggal dan mengatur pembelian bahan baku.

M : Berarti sebagai CEO, selain menerima pesanan, anda membuat form approval?

N : Ya. Isinya tanggal, ukuran, desain dan berapa jumlah. Selain itu juga mengatur keuangan.

M : Kemudian apa tugas dari manajer produksi?

N : Membuat rencana produksi seperti menghitung bahan dan memberi uang kepada bagian serabutan untuk berbelanja. Mbak nunung juga berkoordinasi langsung kepada penjahit untuk membuat.

M : Pembuatan rencana produksi berarti dilakukan setelah ada order?



- N : Ya.
- M : Untuk marketing sendiri bertugas untuk apa?
- N : Untuk marketing biasanya tugasnya menawarkan kerja sama ke pemimpin suatu event dan bertanggung jawab atas web dan sosial media. Terkadang saya juga turun langsung terhadap sosmed.
- M : Selain itu apa tugas dari tukang potong, jahit dan serabutan?
- N : Untuk tukang potong khusus memotong kain. Kemudian jahit khusus menjahit pola-pola pakaian dan serabutan tugasnya melakukan pembelian bahan, finishing dan packing.
- M : Bagaimana proses atau alur pemesanan hingga barang sampai kepada pembeli?
- N : Pemesanan dilakukan oleh pelanggan ke saya langsung. Pembeli mengirimkan desain kemudian setelah deal dilakukan pembayaran DP. Setelah itu saya membuat form approval. Setelah itu dilakukan pembelanjaan dan pembayaran bahan. Setelah itu dilakukan pemotongan kain oleh tukang potong. Setelah dipotong adalah proses sablon. Untuk sablon kami tidak melakukan sendiri, kami memiliki mitra. Biasanya kalau kaos dan polo saya jahit di penjahit luar. Penjahit tersebut saya pinjamkan mesin saya. Khusus untuk jaket dan kemeja dilakukan disini.
- M : Berarti ada perbedaan pengerjaan antara baju yang disablon dan tidak?
- N : Ya. Apabila bordir, saya berikan ke partner bordir. Apabila sablon saya berikan ke partner sablon.
- M : Berarti setelah sablon proses penjahitannya dilakukan disini?
- N : Ya, setelah disablon, bagian potongan yang disablon tersebut dibawa kesini untuk disatukan dengan bagian lainnya.
- M : Apabila produksi kaos dan polo, berarti potongan kain tersebut diberikan kepada penjahit kaos dan polo?
- N : Ya bagian serabutan akan mengirimkan kepada penjahit.

- M : Apakah penjahit kaos dan polo tersebut tidak termasuk ke dalam struktur organisasi?
- N : Ya, hitungannya orang luar. Bisa dibilang freelance. Penjahit tersebut juga menerima pemesanan produksi dari beberapa pengusaha konveksi seperti saya.
- M : Untuk kemeja dan jaket prosesnya apakah sama?
- N : Iya, bedanya hanya dijahit di workshop kami. Itupun kalau penuh biasanya untuk kemeja dan jaket kami berikan kepada partner kami untuk proses penjahitannya.
- M : Kenapa hal tersebut dibedakan antara pejahitan kaos dan polo dengan kemeja dan jaket?
- N : Karena biasanya tergantung skill bawaan dari penjahit. Biasanya penjahit kemeja dan jaket lebih unggul dan cepat dalam menjahit hanya pada jenis tersebut, begitu pula kaos dan polo.
- M : Berarti jenis jahitan antara kedua tersebut beda?
- N : Ya jenis dan cara jahitan beda. Biasanya perbedaan terlihat seperti obras dan pasang krah baju.
- M : Apakah proses sablon hanya ada di kaos saja?
- N : Tidak juga. Sebenarnya di jaket dan kemeja pun bisa. Sehingga terkadang ada produk yang melalui kedua proses sablon dan bordir sehingga proses produksinya menjadi lebih lama.
- M : Berarti ada empat jenis produk yang dapat dibedakan berdasarkan urutan produksi?
- N : Ya, produk polos, produk dengan sablon, produk dengan bordir dan produk dengan sablon dan bordir.
- M : Untuk mesin jahit, finest garment memiliki jenis apa aja mas?
- N : Kami memiliki mesin jahit, obras, overdeck dan rantai.
- M : Kemudian untuk pembuatan produknya sendiri, apakah semua menggunakan mesin mesin tersebut? Apabila tidak, biasanya produk apa yang menggunakan beberapa jenis mesin tertentu?
- N : Untuk kemeja dan jaket menggunakan jaket dan obras. Untuk kaos menggunakan seluruh mesin. Untuk polo menggunakan jahit, obras dan overdeck.

- M : Apabila produk telah selesai, bagaimana proses penerimaan barang oleh pembeli?
- N : Setelah selesai dijahit maka dilakukan packing. Setelah packing selesai, kami bawa dari tempat produksi kami di daerah Setro ke tempat kami di ITS. Kemudian dilakukan pelunasan. Kemudian dikirim apabila diperlukan.
- M : Biasanya berapa lama perkiraan pengerjaan dimulai dari rencana produksi?
- N : Biasanya kaos maksimal dua minggu. Untuk kemeja kaos standartnya tiga hingga empat minggu



## Lampiran B-2

Transcribe Wawancara NOE

N : Narasumber

M : Mahasiswa

M : Apa saja produk yang ditawarkan?

N : Kaos, seragam, baju olahraga, jaket, almamater, polo, perlengkapan wisuda dan perlengkapan sekolah.

M : Apakah produk yang dibuat harus selalu melalui permintaan?

N : Ya, harus pesan dulu. Tetapi kami menyediakan beberapa stok baju khusus pada bulan Agustus untuk kegiatan tujuh belas agustus dan distro.

M : Apakah di distro melakukan pembelian sewaktu waktu ataukah melakukan pemesanan secara rutin?

N : Pada awalnya, pihak distro melakukan pemesanan. Tetapi biasanya kita membeli bahan berlebih sehingga bahan yang kita beli kita buat produk untuk di stok. Jadi misalkan pihak distro memesan 100 item, tetapi kita tambah 50 item lagi untuk stok mereka.

M : Bagaimana cara melakukan pemesanan?

N : Bisa datang langsung atau melalui Whatsapp dan BBM.

M : Apakah UD. Noerma melayani permintaan grosir saja atau juga melayani permintaan satuan?

N : Grosir saja, minimal 1 lusin atau 12 item untuk satu fitur produk. Karena jika kita harus membuat satu persatu, prosesnya ribet karena perbedaan desain.

M : Apakah perusahaan melayani permintaan perseorangan atau perusahaan?

N : Selama pemesanan sesuai minimal order, maka kita akan melayaninya.

M : Apakah setiap produk didesain oleh perusahaan?

N : Biasanya pelanggan ada request desain. Tetapi ada juga pelanggan yang menyerahkan idenya kepada bagian desain kami, kemudian kami konfirmasi kepada pelanggan apakah sudah sesuai atau belum.

- M : Apakah pelanggan pernah memesan produk dengan desain yang sama yang sudah pernah dibuat sebelumnya (repeat order)?
- N : Ya ada, biasanya sekolah untuk pemesanan seragam. Selain itu biasanya komunitas juga melakukan pemesanan berulang.
- M : Apakah proses pemesanannya sama dengan yang baru memesan?
- N : Ya sama saja. Nanti mereka beritahu desainnya lagi kemudian konfirmasi jumlah pemesanan dan setelah itu diproduksi.
- M : Apakah bahan baku (kain) dipasok sendiri oleh perusahaan?
- N : Ya. Kami memiliki beberapa supplier di Bojonegoro dan Surabaya. Apabila kami membeli di bojonegoro, kami ambil langsung bahannya. Apabila kami membeli di Surabaya, bahan baku tersebut dikirimkan.
- M : Bagaimana struktur perusahaan?
- N : Terdapat 2 CEO. Di Jatiroto, Tuban sebagai perusahaan induk yang dipegang ayah saya dan di Bojonegoro yang saya pegang. Kemudian di kedua tempat terdapat desain, cutting, jahit. Desain merangkap dengan bordir dan sablon. Selain itu, ada finishing dan packing. Marketing dihandle CEO.
- M : Untuk CEO sendiri perannya seperti apa?
- N : Control langsung proses pembuatan, melakukan pembuatan konten dan membantu desain, control karyawan secara langsung.
- M : Apa peran dari bagian desain?
- N : Untuk desain, selain melakukan desain digital, bagian desain juga melakukan sablon atau bordir sesuai desain yang dibuat.
- M : Apa peran dari cutting dan tukang jahit?
- N : Untuk cutting khusus memotong kain dan jahit khusus menjahit.
- M : Apakah bagian jahit ada pembagaian jahitan per bagian baju?

- N : Untuk kita, satu karyawan membuat satu produk secara utuh untuk karyawan yang sudah mahir. Untuk karyawan yang masih belum mahir diberi tugas menjahit per bagian.
- M : Apakah peran dari finishing dan packing?
- N : Mengecek barang (biasanya benang dan jahitan) yang udah jadi dan melakukan packing produk yang sudah di cek.
- M : Bagaimana proses atau alur dari proses pemesanan, produksi hingga barang sampai kepada pembeli?
- N : Awalnya pemesanan yang berhubungan langsung ke CEO. Kemudian apabila pembeli mempunyai desain sendiri, maka dapat langsung mereka kirimkan ke bagian desain, apabila tidak maka kita bisa mendesain. Kemudian dilakukan pemilihan bahan. Setelah itu setelah kami konfirmasi desain dan pemilihan bahan bersama CEO. Apabila sudah fix, maka dilakukan pembayaran DP minimal 50% melalui saya dan saya buat bukti pemesanan. Setelah itu saya membuat perencanaan untuk produksi. Kemudian saya belanjakan bahan setelah ada rencana produksi. Kemudian saya membeli bahan dan mengambilnya apabila terjangkau. Setelah itu dilakukan proses cutting. Setelah proses cutting, apabila produk merupakan produk yang harus disablon maka dilakukan proses penyablonan kemudian dijahit. Apabila bordir, maka dilakukan proses bordir kemudian dijahit. Apabila harus sablon dan bordir, maka dilakukan keduanya kemudian dijahit. Apabila polos, maka langsung dijahit. Tetapi biasanya ada kejadian dimana proses setelah cutting langsung ke proses penjahitan, baru kemudian di sablon atau di bordir. Tetapi sangat jarang terjadi. Setelah barang selesai dijahit, maka dilakukan finishing pemasangan kancing dan cek jahitan, kemudian dipacking. Kemudian kami hubungi pembeli bahwa barang sudah jadi dan dilakukan pelunasan.
- M : Barang yang sudah jadi biasanya diambil atau dikirim?

- N : Diambil. Khusus pembeli yang jauh saya bisa kirimkan melalui pihak ekspedisi tetapi biaya ditanggung oleh pembeli.
- M : Untuk mesin jahitnya sendiri ada berapa jenis?
- N : Ada empat, mesin jahit, obras, overdeck, naskat dan kancing.
- M : Apakah semua produk menggunakan semua mesin tersebut?
- N : Untuk jahit digunakan hanya pada jaket dan jas. Untuk jahit dan obras pada kemeja dan celana. Untuk kaos menggunakan overdeck. Overdeck dan naskat digunakan hanya untuk yang memiliki kancing seperti kemeja dan jas.



### Lampiran B-3

Transcribe Wawancara CAN

N : Narasumber

M : Mahasiswa

M : Apa saja produk yang ditawarkan?

N : Jaket, kemeja, kaos dan polo.

M : Apakah produk yang dibuat harus selalu melalui permintaan?

N : Ya, sistemnya custom by request, tidak ada ready stock. Kemungkinan nanti dibuatkan sample, kalau butuh dan memungkinkan dengan syarat pemesanan dalam jumlah besar.

M : Berapa jumlah minimal order dan berapa minimal order yang dapat dilakukan pembuatan sample?

N : Minimal 2 lusin (24 item). Untuk pembuatan sample diatas 100.

M : Apakah jika sudah memenuhi jumlah tersebut, maka langsung diproduksi? Tanpa menunggu ada pesanan dari pelanggan lain?

N : Ya, karena sudah memenuhi jumlah minimal sehingga kami tidak rugi.

M : Apakah jumlah tersebut, minimal produksi untuk satu desain?

N : Ya, 2 lusin tersebut harus dengan fitur produk yang sama.

M : Bagaimana cara melakukan pemesanan?

N : Datang langsung ke workshop, telepon dan melalui sosial media.

M : Apakah sosial media tersebut digunakan untuk pemesanan atau promosi?

N : Pemesanan langsung ke CP melalui Whatsapp atau Line. Facebook, web dan instagram hanya digunakan sebagai sarana promosi.

M : Apakah perusahaan melayani permintaan perseorangan atau perusahaan?

N : Pemesan canvas garment beragam. Mulai dari perseorangan, perusahaan dan komunitas.

- M : Apakah setiap produk didesain oleh perusahaan?
- N : Desain dari pembeli. Tetapi ada beberapa yang pembeli yang kurang paham masalah desain, kami dapat membantu membuat desain, tetapi bukan saya yang membuat desain. Saya minta tolong orang lain (non karyawan) yang melakukannya.
- M : Apakah pelanggan pernah memesan produk dengan desain yang sama yang sudah pernah dibuat sebelumnya (repeat order)?
- N : Biasanya selalu berubah-ubah. Tetapi ada beberapa kasus seperti itu seperti seragam selalu berulang-ulang atau tambahan kuota pemesanan.
- M : Apakah bahan baku (kain) dipasok sendiri oleh perusahaan?
- N : Ya, kami ada beberapa pemasok langganan.
- M : Bagaimana struktur perusahaan?
- N : Saya sebagai CEO sebagai pemilik dan pengelola. Di bawah saya ada karyawan harian, cutting, penjahit dan serabutan (finishing). Untuk sablon dan bordir kita mitra, kecuali bordir manual (tanpa mesin) kami kerjakan sendiri oleh penjahit kami.
- M : Bagaimana peran dan apa yang dilakukan oleh masing-masing bagian dalam perusahaan?
- N : Kondisinya saya sebagai CEO sekaligus COO, CMO dan finance yang mengontrol pemasaran, operasional dan keuangan. Untuk marketing saya melakukan program afiliasi agen untuk mencari pelanggan dengan komisi. Selain itu pemesanan dan pembayaran dilakukan langsung dengan saya.
- M : Apakah terdapat negosiasi mengenai desain atau harga sebelum dilakukan pembayaran?
- N : Ya kadang ada. Nanti kalau sudah setuju maka langsung diproses.
- M : Untuk karyawan harian tugasnya seperti apa mas?
- N : Ada yang bagian untuk ambil barang, belanja bahan.
- M : Kemudian apa peran bagian finishing?
- N : Pasang kancing, membersihkan, dan packing.

- M : Untuk pengecekan baju atau quality control, siapa yang melakukannya?
- N : Saya sendiri. Kadang saya wakikan kepada bagian finishing.
- M : Kemudian apa tugas penjahit dan cutting?
- N : Penjahit khusus untuk menjahit dan bordir sederhana. Terdapat juga kordinator penjahit yang berkoordinasi langsung dengan saya. Kemudian cutting bertugas untuk memotong kain sesuai pola.
- M : Bagaimana proses atau alur pemesanan hingga barang sampai kepada pembeli?
- N : Pembeli melakukan request model. Kemudian penentuan terkait harga antara saya dengan pembeli. Saya berikan form approval. Setelah itu membayar DP sebesar 30% atau 50% melalui saya. Setelah itu barang di proses.
- M : Untuk prosesnya sendiri seperti apa mas?
- N : Setelah adanya pesanan, kami melakukan pengadaan bahan baku sesuai rancangan yang saya buat. Saya memesan ke tempat langganan saya. Setelah itu melakukan approval model dengan bagian cutting untuk bagian cutting. Setelah disetujui dilakukan pemotongan. Setelah motong dilakukan bordir/sablon. Setelah itu saya buat form approval kepada koordinator penjahit, kemudian dilakukan penjahitan. Setelah itu dilakukan finishing seperti cek jahitan, memasang kancing, tali dan pernak-pernik kemudian packing. Selain itu di finishinf juga membersihkan benang.
- M : Untuk pengadaan bagaimana proses pembelian bahannya?
- N : Saya lakukan pembelian langsung ke tempat supplier yang dilakukan karyawan harian. Apabila barang banyak biasanya dikirim langsung oleh supplier.
- M : Apakah ada pembeli yang membeli baju polos?
- N : Ya. Jika demikian, setelah cutting langsung dilakukan proses menjahit tanpa melalui bordir atau sablon. Ada juga kejadian dimana proses pembuatan kaos dan kemeja dilakukan dengan proses cutting, kemudian penjahitan dan

terakhir dibordir atau sablon karena kaos dan kemeja memiliki satu lapis.

M : Berarti proses pembuatan kaos dan kemeja selalu seperti itu?

N : Tidak. Sebenarnya proses bordir atau sablon terlebih dahulu kemudian dilakukan penjahitan. Hal tersebut terjadi untuk meningkatkan efektifitas sumber daya ketika ada banyak pesanan.

M : Untuk desain siapa yang mengerjakan siapa?

N : Desain saya yang handle. Kalau saya tidak bisa, saya minta tolong kepada teman dari luar karyawan?

M : Untuk mesin untuk menjahit, canvas garment memiliki jenis apa aja mas?

N : Ada mesin jahit 3 unit, mesin obras 1 unit dan overdeck 1 unit.

M : Kemudian untuk pembuatan produknya sendiri, apakah semua menggunakan mesin mesin tersebut? Apabila tidak, biasanya produk apa yang menggunakan beberapa jenis mesin tertentu?

N : Untuk Jaket cuma mesin jahit. Kemeja pakai mesin jahit & obras. Kaos dan polo pakai mesin jahit, obras & overdeck

M : Apabila barang sudah jadi, apakah barang dikirim oleh canvas garment atau diambil oleh pembeli?

N : Bisa dua-duanya. Diambil ditempat atau kami kirimkan langsung ke pembeli.

M : Apakah pengiriman tidak menggunakan jasa ekspedisi pihak ketiga?

N : Pernah apabila saya tidak bisa handle atau sedang tidak berada disini.

M : Kapan dilakukan pelunasan pembelian?

N : Ketika barang sudah jadi. Sistemnya bisa dua kali dengan 50% dan 50%. Selain itu bisa juga 30%, 30% dan 40%. Apabila pelanggan menggunakan cicilan tiga kali, maka pembayaran kedua dilakukan setelah bordir sebelum masuk ke proses jahit.

M : Agen sendiri fungsinya sebagai marketing, apakah masuk ke dalam struktur organisasi perusahaan?

- N : Di luar itu tetapi masuk ke dalam database kita. Bisa dibilang freelance. Agen sendiri dapat berupa individu dan berupa instansi sehingga tidak terikat. Untuk instansi biasanya dilakukan untuk mendukung kegiatan-kegiatan yang diadakan instansi tersebut. Kita gunakan konten dengan produk yang telah kita buat serta pelanggan kita. Biasanya toolsnya berupa voucher diskon yang disebarakan kepada target peserta mereka. Dari voucher tersebut ada hak royalti untuk agen sehingga menguntungkan kedua belah pihak.
- M : Apabila ada pesanan kepada agen, bagaimana prosesnya?
- N : Agen sebagai channel saja. Kemudian agen mengarahkan ke kita sehingga agen tidak perlu melakukan follow up langsung karena membutuhkan product knowledge.



### Lampiran B-4

#### Transcribe Wawancara TRI

N : Narasumber

M : Mahasiswa

M : Apa saja produk yang ditawarkan?

N : Pakaian sport, kostum olahraga (kaos dan calana), jaket, training. Kalau selain sport seperti kemeja saya alihkan ke mitra saya yang ada di Surabaya dan di Bandung.

M : Apakah produk yang dibuat harus selalu melalui permintaan?

N : Bisa melalui permintaan dan kami menyediakan ready stock juga.

M : Apabila customer melakukan permintaan pemesanan, biasanya dilakukan melalui apa?

N : Bisa menggunakan telepon, Whatsapp dan datang langsung ke toko.

M : Berapa kapasitas produksi perbulan?

N : Untuk perbulan saat ini 5000 hingga 6000 produk.

M : Apakah perusahaan melayani permintaan perseorangan atau perusahaan?

N : Permintannya untuk yang ready stok itu dari toko. Untuk yang pembuatan setelah pesanan dari toko, perusahaan, klub olahraga.

M : Apakah perusahaan melayani permintaan satuan dan grosir?

N : Untuk pemesanan kita melayani grosir.

M : Berapa jumlah minimal pemesanan untuk satu desain yang sama?

N : Minimal satu lusin atau 12 item.

M : Apakah proses produksi untuk permintaan pesanan dilakukan setelah adanya pembayaran?

N : Ya, setelah pembayaran DP minimal 30%-50%.

M : Apakah proses produksi terdapat proses yang dilakukan secara kolektif?

N : Dikerjakan langsung sesuai urutan per pesanan.

- M : Bagaimana Struktur organisasi atau bagian-bagian pada perusahaan?
- N : Saya sebagai pemilik. Kemudian di bawah saya ada manajer toko yang menangani konveksi dan warung makan. Di bawah manajer toko ada kepala divisi produksi satu orang, sablon dua orang, bordir dua orang dan finishing tiga orang. Di bawah kepala divisi produksi ada dua orang tukang desain dan potong dan 10 orang penjahit.
- M : Untuk produknya sendiri berarti dapat memesan produk sablon dan bordir ya pak?
- N : Untuk produk, pelanggan bisa memesan polos, bisa menambahkan sablon, menambahkan bordir, atau keduanya.
- M : Apakah setiap produk didesain oleh perusahaan atau pelanggan?
- N : Untuk yang melalui pemesanan. Kami menerima semua desain dari customer. Tetapi apabila customer tidak memiliki desain, kami bantu buat. Untuk barang yang untuk di toko (ready stock), kami mendesain sendiri dengan menggunakan referensi merek sport terkenal.
- M : Apa peran masing-masing bagian pada struktur organisasi perusahaan?
- N : Saya menangani mengatur keuangan, pembelian bahan, marketing dan rencana produksi. Marketing yang saya lakukan door to door dan melakukan pembuatan proposal yang saya ajukan ke perusahaan-perusahaan. Selain itu saya melayani pemesanan via telepon atau WA. Manajer toko menangani masalah operasional produksi dan SDM serta melayani pemesanan produk secara langsung. Untuk desain dan potong melakukan pembuatan desain, pembuatan patron dan pemotongan kain. Jahit khusus untuk menjahit, proses obras dan overdeck. Sablon menangani sablon. Bordir khusus bordir. Untuk finishing melakukan pembersihan benang, setrika, press packing dan pengecekan jahitan.
- M : Bagaimana urutan proses pemesanan dan pembuatan produksi?



N : Customer memesan pada toko di GKB. Apabila ada yang pesan di saya, saya alihkan ke toko. Pada proses pemesanan biasanya negosiasi dan konfirmasi masalah jenis kain, desain, ukuran, harga dll. Setelah pembayaran DP sebesar 30%-50%, kemudian manajer toko membuat SP (surat pemesanan). SP berisikan rincian dan kriteria barang yang dipesan. Kemudian SP diberikan ke konveksi., maka saya order kain. Bisa juga apabila customer membutuhkan cepat, kami mengarahkan ke kain yang sudah ready stock. Kemudian diproses di Bojonegoro. Kemudian diproses di kerjakan bagian desain dan potong. Divisi desain dan membuat sketsa, kemudian digunting menjadi mal besar atau patron. Setelah selesai, maka patron ditempel ke kain dan kain digunting sesuai pola patron. Setelah jadi, patron ditunjukkan ke saya. Apabila sesuai, kemudian kain dipotong sesuai patron. Setelah itu masuk ke jahit. Apabila perlu di sablon, masuk ke divisi sablon di Bojonegoro. Apabila ada proses bordir dibawa ke bagian bordir di daerah Kedanyan. Apabila polos, langsung ke finishing. Pada finishing dilakukan pembersihan benang dan dicek jahitannya, kemudian di setrika dan di packing. Setelah itu dibawa ke toko di GKB. Setelah itu, saya menghubungi pemesan dan selanjutnya dilakukan pembayaran pelunasan. Kemudian barang diambil atau dikirimkan.



### Lampiran B-5

Transcribe Wawancara HUR

N : Narasumber

M : Mahasiswa

M : Apa saja produk yang ditawarkan?

N : Jaket, kemeja, tas dan kaos.

M : Apakah produk yang dibuat harus selalu melalui permintaan?

N : Ya selalu melalui order.

M : Apakah jika sudah memenuhi jumlah tersebut, maka langsung diproduksi? Tanpa menunggu ada pesanan dari pelanggan lain?

N : 24 item. Gunanya untuk memaksimalkan bagian bordir dalam penggunaan mesinnya.

M : Apakah jumlah tersebut, minimal produksi untuk satu desain?

N : Iya satu desain untuk 24 item.

M : Bagaimana cara melakukan pemesanan?

N : Bisa datang langsung atau order menggunakan whatsapp, atau BBM.

M : Apakah ada sosial media?

N : Ya, ada OLX, bukalapak, tokopedia, web, twitter dan facebook. Sosial media difgunakan untuk promosi.

M : Apakah perusahaan melayani permintaan perseorangan atau perusahaan?

N : Customer biasanya perseorangan anak sekolahan, mahasiswa, dan juga dari perusahaan.

M : Apakah setiap produk didesain oleh perusahaan?

N : Tergantung customer. Misal ada konsep dari customer saya bantu buat. Biasanya saya buat dua hingga 3 pilihan atau alternatif. Nanti saya kirimkan via email.

M : Apakah pelanggan pernah memesan produk dengan desain yang sama yang sudah pernah dibuat sebelumnya (repeat order)?

- N : Biasanya selalu berubah-ubah. Tetapi ada beberapa kasus seperti itu seperti seragam selalu berulang-ulang atau tambahan kuota pemesanan.
- M : Apakah bahan baku (kain) dipasok sendiri oleh perusahaan?
- N : Ya, saya yang order langsung.
- M : Bagaimana struktur perusahaan?
- N : Ada saya sebagai pemilik, tukang potong, penjahit dan serabutan/finishing.
- M : Bagaimana peran dan apa yang dilakukan oleh masing-masing bagian dalam perusahaan?
- N : Saya sendiri menerima pesanan, mengantar produk jadi, control karyawan, mengatur keuangan, melakukan pengadaan dan desain, menerima pembayaran. Selain itu saya juga melakukan pemasaran melalui sosial media. Setiap ada produk yang saya buat saya upload gambarnya. Saya juga membuat rencana produksi ketika ada pesanan. Untuk tukang potong khusus melakukan pemotongan kain. Penjahit bertugas menjahit dan mengobras. Dan serabutan khusus untuk finishing. Finishingnya berupa membersihkan benang, cek barang, pemasangan kancing dan packing.
- M : Bagaimana urutan proses dari pemesanan hingga barang sampai kepada pembeli?
- N : Customer bertanya/fixing harga, desain, bahan, ukuran, warna, jumlah dll kepada saya. Jadi ini timbal balik mas.
- M : Jadi seperti ada proses negosiasi dan konfirmasi?
- N : Iya benar. Apabila sudah fix dan customer telah memberikan DP, saya buat nota. Setelah itu masuk ke pembelian bahan baku.
- M : Untuk yang melakukan pembelian mas sendiri?
- M : Iya saya sendiri. Biasanya saya telpon. Jadi ketika fix semua, baru saya belanja. Ketika ada salah satu kriteria diatas belum fix, misal customer tidak menyertakan ukuran, maka saya tidak aka melakukan pembelian bahan baku. Setelah saya melakukan pembelian maka saya langsung memberikannya ke bagian tukang potong untuk melakukan

proses pemotongan. Nah sebenarnya setelah proses fiksasi sebelu pembelian bahan, ada proses desain. Nah desain itu saya berikan ke pemotongan.

M : Itu desainnya dalam bentuk apa mas?

N : Gambar. Biasanya customer kasih gambar oret-oretan. Nah saya buat gambar desain secara detail secara digital. Fungsinya agar tukang potong paham dengan gambar yang sudah saya buat.

M : Kalau udah desain, ukuran dan bordirnya fix. Kemudian setelah itu dijahit oleh tukang jahit. Setelah dari pemotongan maka langsung ke tempat bordir.

N : Berarti bordir ada lagi yang mengerjakan mas?

M : Ada lagi tetapi bukan pihak saya yang mengerjakan. Ada mitra. Begitu juga dengan sablon. Nah setelah baju selesai disablon atau dibordir, maka baju yang sudah sampai di tempat saya, saya atau bagian finishing melakukan sortir.

N : Maksudnya proses sortir bagaimana?

M : Biasanya setelah bordir/sablon, dari mitra saya tidak memberikan label ukuran. Nah saya melakukan pemilahan untuk menempatkan sesuai ukuran agar mudah dijahit. Sebenarnya apabila tuang bordir atau sablon professional, tidak perlu seperti ini. Takutnya kalau tidak disortir, kacaunya di bagian jahit. Begitu pula bordir nama. Jadi ada perbedaaan mitra pada bordir gambar dan bordir nama.

N : Kenapa dibedakan mas?

M : Karena kalo gambar yang menggunakan komputer itu sekali bordir dapat dilakukan pada 5 item sekaligus. Apabila nama, harus dilakukan satu persatu. Jika bordir nama dilakukan oleh bordir komputer nanti rugi.

N : Oh begitu. Kemudian setelah selesai disortir dilanjutkan ke proses jahit ya mas?

M : Ya. Setelah selesai disortir maka dilanjutkan ke proses jahit. Setelah jadi penjahit baru difinishing.

N : Fiishingnya seperti apa mas?

M : Finishing antara lain bersihkan benang, cek barang, dan kancing. Setelah itu dipacking.

N : Untuk penjahitnya bekerja di mas saja?

- M : Di saya. Jadi di atas ada mesin satu set itu untuk satu orang. Yang lain di rumah masing-masing. Di rumah hanya ada satu mesin. Misal buat jaket hanya butuh mesin jahit. Misalkan untuk kemeja membutuhkan dua mesin, yaitu jahit dan obras. Penjahit sudah memiliki mesin jahit. Ketika obras mereka mengerjakan disini.
- N : Berarti ada perbedaan jenis untuk menyatukan potongan kain ya mas?
- M : Ya, mesin itu ada jahit, obras, overdeck, mesin naskat sama mesin rantai. Saya memiliki semuanya kecuali mesin rantai. Jahit itu buat nindas. Semuanya membutuhkan jahit. Obras itu biasanya di kaos dan kemeja. Untuk overdeck untuk menjahit bagian tepi pakaian, jadi ada dua hingga tiga benang. Fungsinya agar ketika ditarik jahitannya tidak putus. Mesin naskat untuk membuat lubang kancing dan memasang kancing. Untuk rantai biasanya saya lempar ke tempat lain.
- N : Untuk setiap produk apakah menggunakan seluruh mesin di atas?
- M : Jaket yang bolak-balik hanya menggunakan mesin jahit saja. Sedangkan kemeja menggunakan obras dan naskat. Kalau kaos biasanya menggunakan empat hingga lima mesin di atas.
- N : Kalau sudah selesai diantar atau diambil sendiri?
- M : Kalau sudah selsai saya hubungi pelanggan, kemudian dilakukan pembayaran pelunasan. Kalau di hurtle menyediakan jasa gratis biaya kirim se-Surabaya. Tetapi biasanya ada juga customer yang biasanya langsung mengambil langsung kesini.
- N : Siapa yang mengantar mas?
- M : Biasanya saya sendiri.

## Lampiran B-6

Transcribe Wawancara VEN

N : Narasumber

M : Mahasiswa

M : Produk apa yang ditawarkan oleh Vendie's?

N : Kostum olahraga, kemeja, jaket, kaos, polo, bendera. Banyak macamnya. Istilahnya sesuai pesanan.

M : Berarti untuk pembelian produknya harus melalui pemesanan?

N : Ya. Harus pesan. Kita nggak masuk ke toko-toko.

M : Berapa minimal order untuk satu desain?

N : Minimal 5 potong.

M : Biasanya setelah ada pemesanan dari satu customer, apakah langsung diproduksi atau menunggu pesanan lain?

N : Ya langsung diproduksi. Yang penting sudah ada DP.

M : Bagaimana cara pemesanan?

N : Kalau sudah kenal biasanya dari Whatsapp. Sekaligus kirim gambar. Apabila belum kenal datang langsung ke toko.

M : Siapakah jenis pelanggan?

N : Komunitas, club dan instansi.

M : Apakah desain langsung dari customer ?

N : Biasanya customer membawa sendiri. Tetapi kami juga sediakan desain dari katalog kami. Apabila butuh dibuatkan, divisi desain buat desain untuk customer.

M : Berarti ada negosiasi desain di awal?

N : Iya di awal.

M : Bagaimana proses pemesanan, produksi hingga barang sampai ke pelanggan.

N : Untuk pengiriman di luar jawa saya kirim menggunakan ekspedisi. Untuk yang di daerah Jember, customer mengambil langsung ke sini.

M : Untuk pemesanan bagaimana om?

N : Pelanggan langsung memesan. dilakukan ke ibu di bagian marketing dan admin. Kemudian setelah nego harga,

desain, ukuran, jumlah dan lain-lain, baru ke proses pembayaran.

M : Untuk nego desain apakah juga ke ibu?

N : Untuk nego harga juga ke ibu. Kalau desain, ditangani oleh bagian desain menggunakan komputer.

M : Untuk pembayarannya bagaimana?

N : DP minimal 50%. Setelah itu membuat nota pemesanan. Sisanya dibayar setelah barang jadi.

M : Apakah bagian pemesanan sudah fix, apakah proses selanjutnya?

N : Membeli kain. Jadi customer tidak perlu menyediakan kain. Mereka mendapatkan produk langsung jadi.

M : Untuk pembelian kain dilakukan siapa?

N : Saya telpon ke penjual kain. Nanti langsung dikirim.

M : Setelah kain jadi, apakah proses selanjutnya?

N : Jadi setelah order kain dan ketika menunggu kain, saya membuat patron. Jadi setelah kain sampai, langsung ke proses pemotongan. Setelah itu dilakukan penjahitan, diobras dan overdeck.

M : Apakah ada produk yang menggunakan jahit saja?

N : Tidak ada. Adanya jahit dan obras agar rapi. Untuk overdeck, hanya yang berbagan kaos saja. Bahan kain tidak menggunakan overdeck.

M : Kemudian apakah proses setelah melewati proses jahit?

N : Proses selanjutnya adalah sablon, apabila membutuhkan sablon. Kemudian dilakukan pembersihan benang dan kain. Intinya dicontrol. Takutnya ada yang miring, nanti dikembalikan ke proses jahit untuk dirapikan.

M : Kalau misalkan bordir apakah bisa?

N : Bisa disini, tetapi kita lempar ke mitra kita yang khusus bordir.

M : Untuk peran dan tugas masing-masing dalam struktur organisasi apa saja?

N : Untuk saya sebagai pemilik tugasnya membantu patron.

M : Untuk proses transaksi keuangan dilakukan dengan ibu?



- N : Iya khusus untuk menerima uang pemesanan. Tetapi yang merencanakan pembelian dan belanja bahan baku tetap saya.
- M : Bagaimana peran untuk bagian potong?
- N : Bagian potong khusus menangani potong saja.
- M : Untuk bagian jahit berarti melakukan jahit, obras dan overdectk. Apakah ada pembagain tugas khusus pada setiap mesin untuk setiap tukang jahit?
- N : Tidak. Jadi setiap penjahit harus bisa mengoperasikan tiga mesin tersebut.
- M : Bagaimana tugas sablon dan finishing?
- N : Sablon khusus sablon. Finishing membersihkan benang, quality control dan melakukan packing.
- M : Adakah pelangganya yang melakukan repeat order?
- N : Ada. Saya simpan seluruh patron yang pernah memesan. Sehingga tidak perlu membuat desain lagi.



## Lampiran B-7

### Transcribe Wawancara BOB

N : Narasumber

M : Mahasiswa

M : Produk apa yang ditawarkan oleh BoB?

N : Jaket, kaos, kemeja, rompi dan topi.

M : Apakah pemesanan harus melalui order?

N : Ya. Jadi sistemnya selalu melalui permintaan customer.

M : Berapa minimal order?

N : Tidak ada. Asalkan customer berani membayar lebih daripada memesan grosir.

M : Untuk media pemesanannya melalui apa mas?

N : Whatsapp, telepon, sms dan bisa langsung datang kesini. Saya menggunakan strategi mulut ke mulut. Jadi saya juga menggunakan Instagram dan facebook.

M : Apakah desain selalu dari pelanggan?

N : Saya mempunyai desainer. Tetapi biasanya customer membuat di kertas, nanti desainer saya yang membuat digitalnya. Tetapi bisa juga customer mengirimkan desain yang sudah jadi kepada saya.

M : Untuk customernya sendiri siapa saja?

N : Komunitas dan perseorangan.

M : Untuk proses produksinya dilakukan setelah ada satu pesanan atau menunggu beberapa pesanan?

N : Setiap ada pesanan yang sudah di-DP langsung saya produksi. Sebelumnya, pemesan melakukan negosiasi terkait harga, desain, jumlah dll. Setelah itu saya buat nota pemesanan. DP tersebut digunakan untuk membeli bahan utama produk.

M : Berapa jumlah minimal DP yang harus dibayarkan?

N : Minimal 50%. Tetapi misalkan saya ada dana lebih bisa di bawah itu.

M : Apakah customer pernah melakukan repeat order?

N : Sering mas. Karena apa yang saya jual itu asli.

M : Bagaimana struktur organisasi perusahaan?

- N : Saat ini belum ada. Tetapi secara kasar ada direktur, wakil direktur, deain, pemotong, penjahit dan harian.
- M : Untuk tugasnya apakah sudah jelas?
- N : Pembagiannya untuk direktur fokus untuk eksternal dan keuangan keseluruhan, dan wakil direktur khusus untuk mengawasi internal, seperti gaji karyawan dan kebutuhan produksi dan pemesanan bahan baku.. Kalau saya eksternal itu seperti marketing dan pembuatan kontennya. Selain itu, saya mengantarkan kain kepada penjahit dan dari penjahit, kembali kesini untuk dipacking. Karena tempat pengerjaannya terpisah di tempat masing-masing. Rencana kedepannya saya mengarahkan mereka untuk bekerja di tempat saya. Selain itu juga menerima pesanan, membeli dan memesan bahan baku. Saya juga melakukan perencanaan produksi.
- M : Bagaimana proses bisnis dari menerima pesanan hingga barang sampai pada customer?
- N : Jadi pertama itu ada order, kemudian customer membayar DP. Setelah DP kemudian melakukan pembelian kain.
- M : Yang menerima order, menerima DP dan melakukan pengambilan kain apakah ditangani mas sendiri?
- N : Iya, saya sendiri. Karena memang belum punya sekretaris dan bendahara. Nah setelah itu dipotong. Kan beli kain kan estimasinya maksimal empat hari. Setelah dipotong, misalkan customer memesan sablon, maka masuk ke proses sablon. Kalau misalkan dibordir saya antar ke mitra saya. Begitu pula sablon. Saya berencana memesan mesin bordir ke depannya.
- M : Berarti setelah dibordir atau disablon apakah langsung dijahit?
- N : Iya, setelah itu masuk ke proses jahit. Setelah dijahit merupakan proses quality checking, yaitu proses pembersihan benang.
- M : Siapa yang melakukan quality checking?
- N : Pegawai harian. Selain itu pegawai harian juga melakukan pemasangan kancing, resleting dan packing.

- M : Siapa yang mengantarkan barang yang sudah jadi kepada customer?
- N : Kalau sudah jadi, saya hubungi customernya dulu. Nanti setelah dilakukan pembyaran bisa diambil atau dikirim. Yang mengantar saya. Apabila diambil disini, juga bisa diambil menemui saya.
- M : Untuk mesin jahitnya sendiri, ada berapa mesin?
- N : Ada lima. Ada mesin jahit, mesin obras, dan overdeck. Untuk finishingnya sendiri ada naskat dan kancing untuk melubangi dan membuat kancing.
- M : Untuk seluruh produk yang ditawarkan, apakah semuanya menggunakan mesin jahit tersebut?
- N : Tidak, untuk kaos menggunakan ketiga mesin, yaitu jahit, obras dan overdeck. Selain tu hanya menggunakan jahit dan obras. Untuk kancing khusus bagi produk yang mengguc nakan kancing seperti kemeja.



## Lampiran B-8

Transcribe Wawancara GAL

N : Narasumber

M : Mahasiswa

M : Produk apa saja yang ditawarkan?

N : setelan seragam olahraga sekolah dan jaket. Disini memproduksi khusus yang berbahan kaos.

M : Untuk pembeliannya sendiri apakah melalui pesanan?

N : Ya selalu, harus melalui pemesanan. Nanti kalau ada pemesanan baru saya beli kain.

M : Berapa pemesanan minimal untuk satu desain?

N : Minimal 10 setel.

M : Beraa kapasitas pembuatan produk dalam sehari?

N : Biasanya 10 setel per hari.

M : Untuk desainnya apakah dari pelanggan atau dari bapak?

N : Tergantung pelanggan. Misalkan mereka memiliki desain, bisa menggunakan desain dari pelanggan. Apabila pelanggan belum memiliki desain, saya bantu membuatkan desain.

M : Untuk proses produksi berarti setelah pembayaran DP?

N : Iya, yang penting ada DP sekian persen, yang penting sudah ada tanda jadi. DPnya sbeesar 50%. Kemudian saya buat nota. DP tersebut saya terapkan pada 5 bulan terakhir. Sebelumnya tidak ada prosentase.

M : Untuk produksi apakah setiap ada pesanan langsung diproduksi atau diproduksi secara kolektif?

N : Setiap ada pesanan langsung saya produksi. Karena kalau menunggu pesanan lain, takutnya membludak. Sehingga tidak efektif.

M : Untuk jenis pelanggannya sendiri dari mana saja pak?

N : Klub, sekolah, dan komunitas.

M : Untuk struktur organisasinya bagaimana?

N : Saya sebagai pemilik. Dulu ada bendahara yang diisi istri saya, tetapi saat ini saya yang pegang karena istri meninggal tiga bulan yang lain. Selain itu saya juga dulu memiliki

kepala produksi, yaitu adik saya sendiri. Tetapi sekarang adik saya sudah membuka usaha sendiri. Saat ini, saya membawahi tiga tukang jahit, satu tukang potong dan satu tukang sablon.

- M : Untuk peran dan tugas dari masing-masing posisi tersebut bagaimana?
- N : Kalau saya khusus bagian pemesanan dan pengadaan bahan. Selain itu saya juga melakukan pembuatan katalog untuk keperluan promosi. Saya ambil dari jember. Selain itu saya juga menerima pesanan dan pembayaran. Saya juga yang merencanakan produksi. Tukang potong bagian potong. Tukang jahit khusus jahit. Tukang sablon khusus sablon. Ada satu lagi yaitu finishing untuk bagian packing.
- M : Bagaimana urutan proses dari awal hingga barang sampai kepada pembeli?
- N : Dari bahan kita potong sesuai ukuran dari pemesan. Setelah selesai di bagian potong, maka langsung dikerjakan oleh bagian jahit. Setelah itu apabila ada sablon, maka masuk ke proses sablon. Setelah disablon, maka dibersihkan, disetrika dan dipack oleh bagian finishing.
- M : Untuk proses pemesanannya bagaimana?
- N : Pelanggan memesan produk melalui saya. Pada saat memesan, saya dan pelanggan melakukan proses negosiasi dan konfirmasi mengenai produk yang dipesan. Setelah fix, maka dilakukan pembayaran DP dan saya buat nota. .
- M : Biasanya yang dinegosiasikan apa saja?
- N : Model, harga, jenis kain, kuantitas dan lain-lain. Desain juga biasanya yang saya buat, saya sampaikan kepada pelanggan dulu sampai deal.
- M : Apabila barang sudah jadi, biasanya produk diambil atau dikirim?
- N : Kalau sudah jadi barangnya, Saya beritahu dulu kemudian dilakukan pembayaran pelunasan. Diambil langsung kesini. Tetapi apabila di luar pulau atau jauh, saya kirim menggunakan pihak ekspedisi.
- M : Apakah ada yang memesan produk dengan bordir?



- N : Ya, tetapi saya serahkan ke adik saya yang sudah membuka usaha konveksi juga.
- M : Untuk pemesanan biasanya lewat apa saja?
- N : Bisa lewat telepon, whatsapp dan datang langsung.
- M : Apakah pernah pelanggan melakukan pembelian berulang dengan desain yang sama dengan sebelumnya?
- N : Iya sering. Kalau seragam olahraga sekolah kan biasanya selalu sama modelnya.
- M : Kalau dijahitnya sendiri menggunakan beberapa jenis jahit?
- N : Saya punya mesin yang mempunyai tiga jenis jahitan, yaitu jahit dan obras dan overdeck.
- M : Apakah seluruh produk menggunakan ketiganya?
- N : Saya menggunakan ketiganya jadi menggunakan keduanya sehingga lebih kuat.
- M : Apakah pelanggan membeli produk polos?
- N : Iya ada. Terakhir ada yang pesan 50 kaos. Saya mencocokkan dengan patron saya saja.



## Lampiran B-9

### Transcribe Wawancara CHA

N : Narasumber

M : Mahasiswa

M : Produk apa saja yang ditawarkan?

N : Jaket, kaos, polo, kemeja, tas, topi, celana. Tergantung pemesanan.

M : Untuk pembeliannya sendiri apakah melalui pesanan terlebih dahulu?

N : Kalau konveksi sesuai pesanan. Kalau yang lainnya saya sediakan stok. Konveksi saya mempunyai dua cabang, yaitu khusus baju anak-anak dan khusus jilbab. Untuk baju anak-anak dan jilbab saya buat stoknya tanpa menunggu pesanan.

M : Media apa yang digunakan customer untuk memesan?

N : Ada yang datang langsung ada yang online, melalui WA, email dan terkadang BBM.

M : Untuk pemesanannya apakah harus grosir atau bisa satuan?

N : Iya kami melayani pembelian grosir.

M : Berapa pemesanan minimal untuk satu desain?

N : Minimal 24 buah.

M : Apakah jumlah tersebut hanya untuk satu desain atau desain boleh berbeda-beda?

N : Hanya untuk satu desain.

M : Apakah proses desain dilakukan di awal?

N : Iya. Setelah deal harga, desain sudah disetujui kedua belah pihak, maka langsung diproduksi.

M : Desainnya sendiri apakah dari customer?

N : Saya terima desain langsung dari customer?

M : Untuk desain yang dibuatkan oleh perusahaan apakah ada?

N : Jarang. Biasanya ada tetapi saya terima dalam bentuk sketsa mentahnya, lalu saya buat versi digitalnya dari konsep tersebut. Sehingga tidak membuat dari nol.

- M : Untuk proses produksinya apakah setelah adanya pesanan langsung diproduksi atau menunggu beberapa pesanan terlebih dahulu untuk diproduksi?
- N : Setiap ada pemesanan yang sudah di-DP dan nota, saya langsung produksi.
- M : Berapa minimal DP yang harus dibayarkan?
- N : Minimal 50% hingga 70%. Tergantung jenis pekerjaannya.
- M : Maksud dari jenis pekerjaannya bagaimana pak?
- N : Jadi ada customer yang langsung terima jadi, sehingga kain dibelikan oleh chandra konveksi. Selain itu ada juga kain yang sudah disediakan oleh customer.
- M : Jadi customer bapak ada dua tipe ya?
- N : Iya. Ada end-user yang langsung terima jadi, selain itu ada distro yang sudah menyediakan kain sendiri.
- M : Apakah pernah customer melakukan pemesanan ulang dengan desain yang sama?
- N : Iya, biasanya di jurusan-jurusan. Jadi setiap customer intinya bisa memesan dengan desain yang sama atau menambah baju yang sama sebelum masuk proses produksi.
- M : Untuk barang yang sudah jadi, apakah barang diambil langsung oleh customer atau diantar?
- N : Bisa diantar atau diambil sendiri.
- M : Untuk struktur organisasinya sendiri, apakah bapak sudah mendokumentasikannya secara tertulis?
- N : Belum. Tetapi secara informal ada saya sendiri sebagai pemilik. Semuanya memiliki masing-masing. Jadi ada kepala potong. Selain itu ada Admin dan kepala penjahit. Kepala potong membawahi 1 orang bagian potong. Untuk kepala penjahit membawahi 10 orang.
- M : Untuk tugas dan peran dari masing-masing fungsi tersebut apa saja pak?

- N : Tugas saya marketing, pemesanan pembelian barang, menerima order di Surabaya dan Probolinggo, merencanakan pembuatan barang dan control process.
- M : Jadi order selain Surabaya dan Probolinggo bagaimana pak?
- N : Jadi saya mempunyai beberapa cabang toko. Ada di Surabaya, Probolinggo, Malang, Bandung dan Jakarta. Masing-masing mempunyai admin sendiri-sendiri. Jadi untuk daerah Malang, Bandung dan Jakarta pemesanan dilakukan kepada admin di masing-masing kota tersebut.
- M : Untuk proses produksinya disini semua?
- N : Untuk proses produksinya di satu tempat di Probolinggo.
- M : Jadi untuk admin tadi fungsinya seperti marketing pak?
- N : Iya membantu mempromosikan produk saya. Istilahnya seperti agen.
- M : Bagaimana peran dan tugas dari fungsi yang lain?
- N : Untuk tukang potong khusus motong. Admin juga berfungsi mengantarkan produk jadi apabila bisa diantar. Untuk penjahit khusus menjahit.
- M : Untuk finishing dilakukan oleh siapa?
- N : Jadi finishing juga dilakukan oleh penjahit. Fungsinya berupa membersihkan benang, setrika, dan packing.
- M : Bagaimana proses pemesanan hingga barang sampai kepada pembeli?
- N : Jadi customer melakukan order ke saya atau admin. Kemudian ada proses negosiasi yang dilakukan ke admin atau di saya. Negosiasi berupa desain, ukuran, harga, jumlah, tanggal diambil dan tambahan-tambahan lainnya. Setelah desain fix, admin memberitahukan ke saya apabila memesan di admin. Kemudian pembayaran DP dilakukan ke saya. Setelah itu saya buat bukti pemesanan. Setelah adanya DP langsung pembelian bahan. Setelah pembelian bahan langsung proses cutting. Untuk proses menjahit, menunggu bagian penjahit menyelesaikan pekerjaan yang sebelumnya, baru saya kasih pekerjaan lagi.

M : Khusus untuk distro kainnya bagaimana pak?

N : Setelah pembayaran DP, kainnya diserahkan langsung ke saya.

M : Setelah proses jahit bagaimana proses selanjutnya?

N : Finishing, kemudian dikirim ke daerah masing-masing setelah dilunasi. Yang mengirim admin atau tukang potongnya.

M : Untuk proses sablon dan bordir apakah ada?

N : Untuk proses bordirnya ada di Surabaya. Jadi ada dua proses cutting. Apabila dibordir terlebih dahulu, proses cuttingnya dilakukan di Surabaya. Apabila di cutting setelah bordir, proses cuttingnya dilakukan di Probolinggo.

M : Untuk proses sablon dan bordir apakah dilakukan sendiri?

N : Saya punya mitra untuk proses tersebut.

M : Untuk perpindahan barang dari surabaya probolinggo siapa yang mengerjakan?

N : Saya lakukan sendiri.

M : Untuk produksi, ada beberapa jenis jahitan?

N : Ada proses jahit dan obras. Semua produk menggunakan jahit dan obras, kecuali kaos. Kaos sendiri menggunakan rantai dan overdeck.

## Lampiran B-10

Transcribe Wawancara AGL

N : Narasumber

M : Mahasiswa

M : Produk apa saja yang ditawarkan?

N : Macam-macam. Ada kaos, kemeja, celana, apron, topi, tas souvenir.

M : Untuk produk tersebut apakah pembeliannya melalui pesanan terlebih atau sudah menyediakan stok?

N : Selalu lewat pesanan. .

M : Media apa yang digunakan customer untuk memesan?

N : Via telepon, via fax dan via email. Akhir-akhir ini biasanya juga bisa manegggunakan whatsapp tetapi melalui Pak Agung. Nanti Pak Agung meneruskan pesanan tersebut kepada saya. Khusus telepon, fax dan email itu langsung saya tangani.

M : Untuk pemesanannya apakah harus grosir atau bisa satuan?

N : Kita melayani partai. Untuk ngecer khusus untuk anak sekolah yang ingin membeli seragam. Selalin itu harus pembelian partai.

M : Untuk partai sendiri, jenis pelanggannya siapa saja?

N : Kebanyakan perusahaan. Tetapi ada juga seragam sekolah.

M : Apakah ada pembelian minimal untuk jumlah partai?

N : Karena kita pakai mesin bordir komputer yang sekali produksi langsung menghasilkan 26 item, maka minimal pembelian 26 item.

M : Apakah jumlah tersebut untuk satu desain yang sama?

N : Bisa beda-beda. Asalkan minimal 26 item.

M : Desainnya sendiri apakah dari client?

N : Kebanyakan dari clientnya sendiri. Kita menuruti dari yang mereka minta.

M : Apabila client tidak memiliki desain, apakah desain dapat dibuatkan oleh perusahaan?

N : Iya bisa. Dihandle langsung sama Pak Agung.

- M : Untuk proses produksinya apakah setelah adanya pesanan langsung diproduksi atau menunggu beberapa pesanan terlebih dahulu untuk diproduksi?
- N : Jadi ada PO dari client, nanti melakukan pembayaran 50% dari PO. Kemudian pembelian dan proses produksi. Apabila pemesanannya berupa 100 kemeja dan celana memakan waktu kurang lebih dua minggu. Kalau 1000 item kurang lebih satu hingga dua bulan tergantung model.
- M : Berapa kapasitas produksi perhari?
- N : Untuk perhari, 1 orang penjahit sekitar 20 kemeja dan 10 celana.
- M : Untuk proses produksinya apakah langsung dikerjakan setelah adanya pesanan atau menunggu beberapa pesanan terlebih dahulu?
- N : Kalau ada PO dari client langsung diproduksi.
- M : Apakah pernah perusahaan menerima pemesanan berulang dengan desain yang sama?
- N : Ya, sering. Memang ada yang berlangganan. Biasaya rutin tiga bulan atau enam bulan sekali.
- M : Kalau pemesanan seperti itu berarti tanpa ada proses negosiasi desain ya Bu?
- N : Ya. Tinggal PO, DP dan masuk ke produksi.
- M : Biasanya untuk produksinya dikirim atau diambil?
- N : Kebanyakan dikirim, tetapi bisa diambil. Kalau keluar Surabaya nanti kita menggunakan jasa ekspedisi yang ditentukan client dan biaya kirim ditanggung oleh client.
- M : Bagaimana Struktur perusahaan?
- N : Ada Pak Agung sebagai pimpinan. Bu Wulan juga pimpinan tetapi khusus menghandle keuangan perusahaan. Kemudian saya, Isti sebagai manajer. Kemudian di bawah saya ada Pak Imam sebagai produksi dalam. Kemudian ada Pak Eko sebagai pembelian dan pengiriman. Selain itu ada Pak Faiz sebagai tukang potong. Pak Faiz membawahi tukang jahit, dan terakhir ada Finishing.
- M : Untuk peran dari masing-masing fungsi tersebut bagaimana?



- N : Untuk Pak Agung sebagai marketing ke perusahaan-perusahaan, pembuatan desain dan order juga. Kalau Bu Wulan mengatur keuangan perusahaan dan menerima transaksi pembayaran. Selain itu Bu Wulan juga menghandle konten marketing di sosial media. Biasanya berisikan produk apa saja yang ditawarkan dan telah dibuat.
- M : Untuk gaji karyawan dihandle Bu Wulan juga bu?
- N : Gaji tetap saya tetapi uangnya dari Bu Wulan.
- M : Untuk Bu Isti sendiri tugasnya apa saja bu?
- N : Untuk saya ada banyak. Selain gaji, saya juga menerima order, membuat surat penawaran (purchase requisition), merancang produksi, mengawasi produksi membuat nota penagihan, pemesanan bahan baku, dan sablon.
- M : Untuk produksi dalam bagaimana bu?
- N : Pak Imam sebagai produksi dalam melakukan pemasangan kancing dan melakukan naskat.
- M : Untuk Pak Eko sendiri khusus melakukan pengambilan bahan baku dan pengiriman?
- N : Ya. Yang memesan bahan baku tetap saya.
- M : Untuk tukang potong dan penjahit tugasnya seperti apa?
- N : Tukang potong khusus memotong dan melakukan quality control. Untuk tukang jahit khusus menjahit.
- M : Untuk finishing seperti apa bu tugasnya?
- N : Finishing itu setrika, membersihkan benang dan packing.
- M : Bagaimana proses pemesanan hingga barang dikirim ke client?
- N : Sebelumnya, client menghubungi kita terlebih dahulu apa yang diperlukan. Seperti desain, ukuran, jumlah dan lain lain. Pada saat ada desain, Pak Agung membuat versi digitalnya dan diberitahukan kepada client. Karena kebanyakan desain yang diberikan ke kita masih dalam bentuk kasaran. Kemudian saya buat penawaran. Setelah itu proses tawar menawar dengan saya. Saya konfirmasi ke Pak Agung. Setelah itu proses PO apabila client telah fix. Setelah kami mendapat PO., Kemudian saya buat nota DP 50%. Setelah itu masuk proses pembelian bahan baku.

Setelah dimasukkan ke bagian potong untuk dipotong sesuai desain. Kemudian masuk ke bagian jahit.

M : Untuk di penjahit sendiri ada berapa jenis jahit?

N : Ada mesin jahit, obras dan overdeck. Ada juga mesin kancing dan naskat tetapi di bagian produksi dalam.

M : Untuk semua produk tersebut selalui menggunakan seluruh jenis mesin?

N : Semua dijahit dan diobras, kecuali tas dan kaos. Tas hanya di jahit. Kaos dijahit, diobras dan overdeck.

M : Setelah dari jahit berarti langsung dicek sama bagian cutting ya bu?

N : Iya. Setelah dicek langsung masuk ke produksi dalam apabila diperlukan. Yang diberi kancing dan naskat hanya kemeja dan celana. Kalau perlu disablon ya di sablon.

M : Untuk sablon sendiri apakah dikerjakan setelah produk dijahit?

N : Sebelum dijahit, setelah dipotong. Agar tidak kesulitan pada proses sablonnya.

M : Untuk sablon sendiri siapa yang mengerjakan bu?

N : Saya yang mengerjakan.

M : Untuk bordir sendiri apakah perusahaan sendiri yang melakukan?

N : Untuk bordir kami memiliki partner.

M : Untuk proses bordir apakah setelah jahit juga?

N : Pada umumnya setelah dipotong. Kecuali ada pekerjaan mendesak, maka dibordir setelah dijahit. Tetapi agak beresiko karena sudah terdiri dari dua lapisan, yaitu baju bagian depan dan belakang.

M : Apabila naskat dan kancing sudah dipasang, berarti langsung diantar ya bu?

N : Dipacking terlebih dahulu kemudian diantar. Tetapi sebelum dikirim, saya membuat surat jalan. Kemudian dikirim. Setelah dikirim, baru mengajukan penagihan ke clientnya secara langsung atau email.

M : Untuk pemesanan satuan seperti seragam sekolah, apakah prosesnya sama?

N : Hampir seluruhnya sama tetapi langsung order kemudian nego ukuran, langsung proses pembelian bahan dan produksi. Pembayaran tanpa DP dan dibayarkan ketika barang telah jadi.



### Lampiran C-1

#### LEMBAR VALIDASI CASE TYPE DAN BUSINESS FUCNTION FIN

##### Business Function

Departemen	Business Function	Keterangan
CEO	Menerima pesanan	✓
	Menerima pembayaran DP	✓
	Menerima pembayaran pelunasan	✓
	Membuat <i>form approval</i>	✓
	Membuat desain	✓
Manajer Produksi	Memesan bahan baku	✓
	Membuat perencanaan produksi	✓
Marketing	Memasarkan produk	✓
Penjahit	Menjahit	✓
	Menjahit obras	✓
	Menjahit lipatan ( <i>overdeck</i> )	✓
	Menjahit rantai	✓
Cutting	Memotong kain	✓
Serabutan	Mengambil bahan baku	✓
	Membersihkan benang	✓
	Mengecek produk	✓
	Mengemas barang	✓
	Mengirim barang	✓

**Case Type**

<b>Kriteria Produk</b>	<b>Case Type</b>	<b>Keterangan</b>
Jenis Produk	Jaket	✓
	Kemeja	✓
	Kaos	✓
	Polo	✓
Desain	Produk dengan desain dari customer	✓
	Produk dengan desain dari perusahaan	✓

\*keterangan:

✓ = ada

✗ = tidak ada

## Lampiran C-2

### LEMBAR VALIDASI CASE TYPE DAN BUSINESS FUCNTION NOE

#### Business Function

Kriteria Produk	Business Function	Keterangan
CEO	Memasarkan produk	✓
	Menerima pesanan	✓
	Membuat bukti pemesanan	✓
	Menerima pembayaran DP	✓
	Menerima pembayaran pelunasan	✓
	Memesan bahan baku	✓
	Mengambil bahan baku	✓
	Membuat perencanaan produksi	✓
	Mengawasi proses produksi	✓
	Mengirim produk	✓
Desain	Membuat desain	✓
	Membuat sablon	✓
	Membuat bordir	✓
Potong	Memotong kain	✓
Penjahit	Menjahit	✓
	Menjahit obras	✓
	Menjahit lipatan ( <i>overdeck</i> )	✓
Finishing & Packing	Membersihkan benang	✓
	Mengecek produk	✓
	Mengemas produk	✓
	Memasang kancing	✓
	Membuat naskat	✓

**Case Type**

<b>Kriteria Produk</b>	<b>Case Type</b>	<b>Keterangan</b>
Jenis Produk	Jaket	✓
	Kaos	✓
	Kemeja	✓
	Jas	✓
	Celana	✓
Fitur Produk	Polos	✓
	Sablon	✓
	Bordir	✓
	Sablon dan Bordir	✓
Desain	Produk dengan desain dari customer	✓
	Produk dengan desain dari perusahaan	✓

\*keterangan:

✓ = ada

✗ = tidak ada



### Lampiran C-3

#### LEMBAR VALIDASI CASE TYPE DAN BUSINESS FUCNTION CAN

##### Business Function

Kriteria Produk	Business Function	Keterangan
Pemilik	Memasarkan produk	✓
	Menerima pesanan	✓
	Menerima pembayaran DP	✓
	Menerima pembayaran pelunasan	✓
	Memesan bahan baku	✓
	Membuat perencanaan produksi	✓
	Membuat <i>form approval</i>	✓
	Membuat desain	✓
	Mengecek produk hasil produksi	✓
Karyawan harian	Mengambil bahan baku	✓
	Mengirimkan produk	✓
Penjahit	Menjahit	✓
	Menjahit obras	✓
	Menjahit lipatan ( <i>overdeck</i> )	✓
Cutting	Memotong kain	✓
Serabutan/Finishing	Memasang kancing	✓
	Membuat naskat	✓
	Mengemas barang	✓
	Membersihkan benang	✓
Agen Marketing	Memasarkan produk	✓

**Case Type**

<b>Kriteria Produk</b>	<b>Case Type</b>	<b>Keterangan</b>
Jenis Produk	Jaket	✓
	Kemeja	✓
	Kaos	✓
	Polo	✓
Desain	Produk dengan desain dari customer	✓
	Produk dengan desain dari perusahaan	✓

\*keterangan:

✓ = ada

✗ = tidak ada

### Lampiran C-4

## LEMBAR VALIDASI CASE TYPE DAN BUSINESS FUCNTION TRI

### Business Function

Kriteria Produk	Business Function	Keterangan
Pemilik	Menerima pesanan via telepon dan whatsapp	✓
	Memasarkan produk	✓
	Menerima pembayaran DP	✓
	Menerima pembayaran pelunasan	✓
	Memesan bahan baku	✓
	Mengambil bahan baku	✓
	Membuat perencanaan produksi	✓
	Membuat desain	✓
Manajer Toko	Menerima pesanan di toko	✓
	Membuat surat pemesanan	✓
	Mengawasi proses produksi	✓
Cutting dan Desain	Membuat desain	✓
	Membuat patron	✓
	Memotong kain	✓
Penjahit	Menjahit	✓
	Menjahit obras	✓
	Menjahit lipatan ( <i>overdeck</i> )	✓
Sablon	Membuat sablon	✓
Bordir	Membuat bordir	✓
Serabutan/Finishing	Menyetrika produk	✓
	Membersihkan benang	✓
	Mengecek produk	✓
	Mengemas produk	✓

**Case Type**

<b>Kriteria Produk</b>	<b>Case Type</b>	<b>Keterangan</b>
Jenis Produk	Kaos olahraga	✓
	Jaket olahraga	✓
	Celana olahraga	✓
Fitur Produk	Polos	✓
	Sablon	✓
	Bordir	✓
	Sablon dan Bordir	✓
Desain	Produk dengan desain dari customer	✓
	Produk dengan desain dari perusahaan	✓

\*keterangan:

✓ = ada

✗ = tidak ada

## Lampiran C-5

**LEMBAR VALIDASI CASE TYPE DAN BUSINESS  
FUNCTION HUR**

**Business Function**

<b>Departemen</b>	<b>Business Function</b>	<b>Keterangan</b>
Pemilik	Menerima Pesanan	✓
	Memasarkan produk	✓
	Menerima pembayaran DP	✓
	Menerima pembayaran pelunasan	✓
	Memesan bahan baku	✓
	Mengambil bahan baku	✓
	Membuat perencanaan produksi	✓
	Membuat desain	✓
	Mengecek produk	✓
	Menyortir potongan kain	✓
	Mengirim produk	✓
Tukang potong	Memotong kain	✓
Penjahit	Menjahit	✓
	Menjahit obras	✓
	Menjahit lipatan ( <i>overdeck</i> )	✓
Serabutan/Finishing	Memasang kancing	✓
	Membuat naskat	✓
	Mengemas barang	✓
	Membersihkan benang	✓
	Mengecek produk	✓

**Case Type**

<b>Kriteria Produk</b>	<b>Case Type</b>	<b>Keterangan</b>
Jenis Produk	Jaket	✓
	Kemeja	✓
	Kaos	✓
	Tas	✓
Desain	Produk dengan desain dari customer	✓
	Produk dengan desain dari perusahaan	✓

\*keterangan:

✓ = ada

✗ = tidak ada

### Lampiran C-6

#### LEMBAR VALIDASI CASE TYPE DAN BUSINESS FUCNTION VEN

##### Business Function

Departemen	Business Function	Keterangan
Pemimpin	Memesan bahan baku	✓
	Membuat patron	✓
	Membuat rencana produksi.	✓
	Mengirim produk	✓
Marketing	Memasarkan produk	✓
	Menerima pesanan	✓
	Membuat bukti pesanan	✓
	Menerima pembayaran DP	✓
	Menerima pembayaran pelunasan	✓
Cutting	Memotong kain	✓
Penjahit	Menjahit	✓
	Menjahit obras	✓
	Menjahit lipatan ( <i>overdeck</i> )	✓
Sablon	Membuat sablon	✓
Finishing	Membersihkan benang	✓
	Mengecek produk	✓
	Mengemas barang	✓
Desain	Membuat desain	✓

**Case Type**

<b>Kriteria Produk</b>	<b>Case Type</b>	<b>Keterangan</b>
Jenis Produk	Kaos	✓
	Celana	✓
	Kemeja	✓
	Polo	✓
	Jaket	✓
	Bendera	✓
Fitur Produk	Polos	✓
	Sablon	✓
Desain	Produk dengan desain dari customer	✓
	Produk dengan desain dari perusahaan	✓

\*keterangan:

✓ = ada

✗ = tidak ada



### Lampiran C-7

## LEMBAR VALIDASI CASE TYPE DAN BUSINESS FUCNTION BOB

### Business Function

Kriteria Produk	Case Type	Keterangan
Direksi	Menerima pesanan	✓
	Membuat bukti pemesanan	✓
	Menerima pembayaran DP	✓
	Menerima pembayaran pelunasan	✓
	Melakukan pemasaran	✓
	Mengirim barang pada saat proses produksi (internal)	✓
	Mengambil bahan baku	✓
	Mengirim produk	✓
Wakil Direksi	Membuat perencanaan produksi	✓
	Memesan bahan baku	✓
Desain	Membuat desain	✓
Pemotong	Memotong kain	✓
Penjahit	Menjahit	✓
	Menjahit obras	✓
	Menjahit lipatan ( <i>overdeck</i> )	✓
Harian	Menyetrika produk	✓
	Membersihkan benang	✓
	Mengemas barang	✓
	Membuat sablon	✓
	Memasang kancing	✓
	Mengecek produk	✓
	Membuat naskat	✓

**Case Type**

<b>Kriteria Produk</b>	<b>Case Type</b>	<b>Keterangan</b>
Jenis Produk	Jaket	✓
	Kaos	✓
	Kemeja	✓
	Rompi	✓
	Topi	✓
Fitur produk	Polos	✓
	Sablon	✓
Desain	Produk dengan desain dari customer	✓
	Produk dengan desain dari perusahaan	✓

\*keterangan:

✓ = ada

✗ = tidak ada

### Lampiran C-8

## LEMBAR VALIDASI CASE TYPE DAN BUSINESS FUNCTION GAL

### Business Function

Departemen	Business Function	Keterangan
Pemilik	Pemesanan bahan baku	✓
	Pembelian bahan baku	✓
	Menerima pesanan	✓
	Membuat bukti pesanan	✓
	Menerima pembayaran DP	✓
	Menerima pembayaran pelunasan	✓
	Membuat perencanaan produksi	✓
	Mengirim produk	✓
	Membuat desain	✓
Potong	Memotong kain	✓
Penjahit	Menjahit	✓
	Menjahit obras	✓
	Menjahit lipatan ( <i>overdeck</i> )	✓
Finishing	Menyetrika produk	✓
	Mengecek produk	✓
	Membersihkan benang	✓
	Mengemas barang	✓
	Mengecek produk	✓
Sablon	Membuat sablon	✓

**Case Type**

<b>Kriteria Produk</b>	<b>Case Type</b>	<b>Keterangan</b>
Jenis Produk	Kaos Olahraga	✓
	Celana Olahraga	✓
	Jaket Olahraga	✓
Fitur Produk	Polos	✓
	Sablon	✓
Desain	Produk dengan desain dari customer	✓
	Produk dengan desain dari perusahaan	✓

\*keterangan:

✓ = ada

✗ = tidak ada

### Lampiran C-9

## LEMBAR VALIDASI CASE TYPE DAN BUSINESS FUNCTION CHA

### Business Function

Kriteria Produk	Business Function	Keterangan
Pemilik	Memasarkan produk	✓
	Memesan bahan baku	✓
	Mengambil bahan baku	✓
	Menerima pesanan wilayah Surabaya & Probolinggo	✓
	Membuat perencanaan produksi	✓
	Mengawasi proses produksi	✓
	Mengirim barang pada saat proses produksi (internal)	✓
	Menerima pembayaran DP	✓
	Menerima pembayaran pelunasan	✓
	Membuat desain	✓
	Membuat bukti pemesanan	✓
Admin	Memasarkan produk	✓
	Menerima pemesanan (selain wilayah Surabaya & Probolinggo)	✓
	Mengirimkan produk	✓
Kepala potong	Mengawasi proses pemotongan kain	✓
	Memotong kain	✓
Potong	Memotong kain	✓
Kepala penjahit	Mengawasi proses menjahit	✓
	Mengawasi proses <i>finishing</i>	✓
	Menjahit	✓
	Menjahit obras	✓

Kriteria Produk	Business Function	Keterangan
	Menjahit lipatan ( <i>overdeck</i> )	✓
	Membersihkan benang	✓
	Menyetrika produk	✓
	Mengemas barang	✓
Penjahit	Menjahit	✓
	Menjahit obras	✓
Penjahit	Menjahit lipatan ( <i>overdeck</i> )	✓
	Membersihkan benang	✓
	Menyetrika produk	✓
	Mengemas barang	✓

### Case Type

Kriteria Produk	Case Type	Keterangan
Jenis Produk	Jaket	✓
	Kaos	✓
	Polo	✓
	Celana	✓
	Tas	✓
	Topi	✓
Desain	Produk dengan desain dari customer	✓
	Produk dengan desain dari perusahaan	✓

\*keterangan:

✓ = ada

✗ = tidak ada

### Lampiran C-10

#### LEMBAR VALIDASI CASE TYPE DAN BUSINESS FUCNTION AGL

##### Business Function

Departemen	Business Function	Keterangan
Pemilik	Menerima pesanan via social media	✓
	Memasarkan produk	✓
	Membuat desain	✓
Bendahara	Menerima pembayaran DP	✓
	Menerima pembayaran pelunasan	✓
	Mempromosikan via media sosial	✓
Manajer	Menerima pesanan via telepon, fax dan email	✓
	Membuat surat penawaran	✓
	Memesan bahan baku	✓
	Membuat nota penagihan	✓
	Membuat perencanaan produksi	✓
	Membuat sablon	✓
	Mengawasi proses produksi	✓
Produksi Dalam	Memasang kancing	✓
	Membuat naskat	✓
Pembelanjaan dan Pengiriman	Membeli bahan baku	✓
	Mengirim produk	✓
Potong	Memotong kain	✓
	Melakukan pengecekan jahitan	✓
Penjahit	Menjahit	✓
	Menjahit obras	✓
	Menjahit lipatan ( <i>overdeck</i> )	✓

Departemen	Business Function	Keterangan
Finishing	Menyetrika produk	✓
	Membersihkan benang	✓
	Mengemas barang	✓

### Case Type

Kriteria Produk	Case Type	Keterangan
Jenis Produk	Kaos	✓
	Kemeja	✓
	Celana	✓
	Apron	✓
	Tas souvenir	✓
	Topi	✓
	Jas Lab	✓
	Sarung sangkar burung	✓
Fitur Produk	Polos	✓
	Sablon	✓
Desain	Produk dengan desain dari customer	✓
	Produk dengan desain dari perusahaan	✓

\*keterangan:

✓ = ada

✗ = tidak ada



## Lampiran D-1

## Penyusunan dan Identifikasi Proses FIN

			Case Type							
			Jaket	Kemeja	Kaos	Polo	Jaket	Kemeja	Kaos	Polo
			Desain dari pelanggan				Desain dari perusahaan			
Business Function	Sales	Menerima pesanan	x	x	x	x	x	x	x	x
		Membuat <i>form approval</i>	x	x	x	x	x	x	x	x
	Finance	Menerima pembayaran DP	x	x	x	x	x	x	x	x
		Menerima pembayaran pelunasan	x	x	x	x	x	x	x	x
							Design and prototype products and services			
		Membuat desain					x	x	x	x
	Purchasing	Memesan bahan baku	x	x	x	x	x	x	x	x
		Mengambil bahan baku	x	x	x	x	x	x	x	x
	Manufacturing	Membuat perencanaan produksi	x	x	x	x	x	x	x	x
		Memotong kain	x	x	x	x	x	x	x	x
		Menjahit	x	x	x	x	x	x	x	x
		Menjahit obras	x	x	x	x	x	x	x	x
		Menjahit lipatan ( <i>overdeck</i> )								
		Menjahit rantai								
		Menjahit kancing								
		Membuat naskat								
	Marketing	Memasarkan produk	x	x	x	x	x	x	x	x
		Membersihkan benang	x	x	x	x	x	x	x	x
	Warehouse	Mengecek produk	x	x	x	x	x	x	x	x
		Mengemas barang	x	x	x	x	x	x	x	x
		Mengirim Barang	x	x	x	x	x	x	x	x

[illegible]

## Penyusunan dan Identifikasi Proses NOE 2

	Jaket				Kaos				Polo				Kemeja				Jas				Celana			
	Polos	Sablon	Bordir	Sablon & Bordir	Polos	Sablon	Bordir	Sablon & Bordir	Polos	Sablon	Bordir	Sablon & Bordir	Polos	Sablon	Bordir	Sablon & Bordir	Polos	Sablon	Bordir	Sablon & Bordir	Polos	Sablon	Bordir	Sablon & Bordir
	Desain dari perusahaan																							
Memasarkan produk	x	x	x	x	x	x	x	x	Manage product marketing content															
Menerima pesanan	x	x	x	x	x	x	x	x	Manage Sales Order															
Membuat bukti pemesanan	x	x	x	x	x	x	x	x	Design and prototype products and services															
Membuat desain	x	x	x	x	x	x	x	x	Design and prototype products and services															
Menerima pembayaran DP	x	x	x	x	x	x	x	x	Process accounts receivable (AR)															
Menerima pembayaran pelunasan	x	x	x	x	x	x	x	x	Process accounts receivable (AR)															
Memesan bahan baku	x	x	x	x	x	x	x	x	Order materials and services															
Mengambil bahan baku	x	x	x	x	x	x	x	x	Order materials and services															
Membuat perencanaan produksi	Produce Product	Produce Product (S-E)	Produce Product (S-E)	Produce Product (S-E)	Produce Product (S-E)	Produce Product (S-E-O)	Produce Product (S-E-O)	Produce Product (S-E-O)	Kancing	Sablon	Bordir	Sablon	Kancing	Kancing	Bordir	Sablon	Kancing	Kancing	Bordir	Sablon	Kancing	Kancing	Bordir	Sablon
Mengawasi proses produksi	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Memotong kain	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Menjahit	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Menjahit obras	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Menjahit lipatan (overdeck)		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Membuat sablon		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Membuat bordir			x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Memasang kancing									x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Membuat naskat									x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Mengirim produk	x	x	x	x	x	x	x	x	Operate warehousing															
Mengemas produk	x	x	x	x	x	x	x	x	Operate warehousing															
Membersihkan benang	x	x	x	x	x	x	x	x	Perform Quality Testing															
Mengecek produk	x	x	x	x	x	x	x	x	Perform Quality Testing															

## Lampiran D-3

## Penyusunan Matriks dan Identifikasi Proses CAN

			Case Type							
			Jaket	Kemeja	Kaos	Polo	Jaket	Kemeja	Kaos	Polo
			Desain dari pelanggan				Desain dari perusahaan			
Business Function	Marketing	Memasarkan produk	x	x		x			x	x
	Sales	Menerima pesanan	x	x	x	x	x	x	x	x
		Membuat <i>form approval</i>	x	x	x	x	x	x	x	x
	Design	Membuat desain								
	Finance	Menerima pembayaran pelunasan	x	x	x	x	x	x	x	x
		Menerima pembayaran DP	x	x	x	x	x	x	x	x
	Purchasing	Mengambil bahan baku	x	x	x	x	x	x	x	x
		Memesan bahan baku	x	x	x	x	x	x	x	x
	Manufacturing	Membuat perencanaan produksi	x	x	x	x	x	x	x	x
		Menjahit	x	x	x	x	x	x	x	x
		Memotong kain	x	x	x	x	x	x	x	x
		Menjahit obras		x	x	x		x	x	x
		Menjahit lipatan ( <i>overdeck</i> )			x	x		x	x	x
		Memasang kancing				x		x		x
		Membuat naskat				x		x		x
	Warehouse	Mengecek produk hasil produksi	x	x	x	x	x	x	x	x
		Membersihkan benang	x	x	x	x	x	x	x	x
		Mengirimkan produk	x	x	x	x	x	x	x	x
		Mengemas barang	x	x	x	x	x	x	x	x



## Lampiran D-5

## Penyusunan Matriks dan Identifikasi Proses HUR

			Case Type							
			Jaket	Kemeja	Kaos	Tas	Jaket	Kemeja	Kaos	Tas
			Desain dari pelanggan				Desain dari perusahaan			
Business Function	Marketing	Memasarkan produk	x	x	x	x	x	x	x	x
	Sales	Menerima Pesanan	x	x	x	x	x	x	x	x
		Membuat form pesanan	x	x	x	x	x	x	x	x
	Design	Membuat desain								
	Finance	Menerima pembayaran DP	x	x	x	x	x	x	x	x
		Menerima pembayaran pelunasan	x	x	x	x	x	x	x	x
	Purchasing	Memesan bahan baku	x	x	x	x	x	x	x	x
		Mengambil bahan baku	x	x	x	x	x	x	x	x
	Manufacturing	Membuat perencanaan produksi	x	x	x	x	x	x	x	x
		Menyortir potongan kain	x	x	x	x	x	x	x	x
		Memotong kain	x	x	x	x	x	x	x	x
		Menjahit	x	x	x	x	x	x	x	x
		Menjahit obras	x	x	x	x	x	x	x	x
		Menjahit lipatan (overdeck)		x	x			x	x	
		Memasang kancing		x				x		
		Membuat naskat		x				x		
	Warehouse	Mengecek produk	x	x	x	x	x	x	x	x
		Membersihkan benang	x	x	x	x	x	x	x	x
		Mengirim produk	x	x	x	x	x	x	x	x
		Mengemas barang	x	x	x	x	x	x	x	x



			Case Type																					
			Kaos		Rompi		Kemeja		Jaket		Topi		Kaos		Kemeja		Rompi		Jaket		Topi			
			Polos	Sablon	Polos	Sablon	Polos	Sablon	Polos	Sablon	Polos	Sablon	Polos	Sablon	Polos	Sablon	Polos	Sablon	Polos	Sablon	Polos	Sablon		
			Desain dari pelanggan										Desain dari perusahaan											
Business Function	Sales	Menerima pesanan	x	x	x	x	x	x	x	x	Manage Sales Order				x	x	x	x	x	x	x	x		
		Membuat bukti pemesanan	x	x	x	x	x	x	x	x					x	x	x	x	x	x	x	x		
	Design	Membuat desain											x	x	x	Design and prototype products and services				x	x	x		
	Finance	Menerima pembayaran DP	x	x	x	x	x	x	x	Process accounts receivable (AR)				x	x	x	x	x	x	x	x			
		Menerima pembayaran	x	x	x	x	x	x	x					x	x	x	x	x	x	x	x			
	Marketing	Melakukan pemasaran	x	x	x	x	x	x	x	Manage product marketing content				x	x	x	x	x	x	x	x			
	Purchasing	Mengambil bahan baku	x	x	x	x	x	x	x	Order materials and services				x	x	x	x	x	x	x	x			
		Memesan bahan baku	x	x	x	x	x	x	x					x	x	x	x	x	x	x	x			
	Manufacturing		Membuat perencanaan produksi	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
			Mengirim barang pada saat proses produksi (internal)	Product (S-E)	Product (S-O) -	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)		
			Memotong kain	Product (S-E)	Product (S-O) -	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)		
			Menjahit	Product (S-E)	Product (S-O) -	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)		
			Menjahit obras	Product (S-E)	Product (S-O) -	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)		
			Menjahit lipatan (overdeck)	Product (S-E)	Product (S-O) -	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)		
			Memasang kancing	Product (S-E)	Product (S-O) -	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)	Product (S-E)		
			Membuat naskat		Product (S-E)	x	x	x	x	x					Product (S-E)		x	x	x	x				
			Membuat sablon		x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
Warehouse	Mengirim produk	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
	Menyetrika produk	x	x	x		x	x	x	x	Operate Warehousing				x	x	x	x	x	x	x	x			
	Mengemas barang	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
	Membersihkan benang	x	x	x	x	x	x	x	x	Perform Quality Testing				x	x	x	x	x	x	x	x			
	Mengecek produk	x	x	x	x	x	x	x	x					x	x	x	x	x	x	x	x			





[illegible]

[illegible]

## Penyusunan Matriks dan Identifikasi Proses AGL -2

[illegible]

## Lampiran E-1

### Hasil Wawancara

UMKM	<i>Manage Sales Order</i>
FIN	“Pemesanan dilakukan oleh pelanggan ke saya langsung (Pemilik). Bisa datang langsung, bisa online melalui social media Line dan Whatsapp. Saya membuat form approval yang berisikan keterangan produk yang akan di produksi yang sudah disetujui saya dan pelanggan”
NOE	“Awalnya pemesanan yang berhubungan langsung ke CEO. Kemudian apabila pembeli mempunyai desain sendiri, maka dapat langsung mereka kirimkan ke bagian desain, apabila tidak maka kita bisa mendesain. Kemudian dilakukan pemilihan bahan. Setelah itu setelah kami konfirmasi desain dan pemilihan bahan bersama CEO”
CAN	“Pembeli melakukan request model. Kemudian penentuan terkait harga antara saya dengan pembeli. Saya berikan form approval.”
TRI	“Customer memesan pada toko di GKB. Apabila ada yang pesan di saya, saya alihkan ke toko. Pada proses pemesanan biasanya negosiasi dan konfirmasi masalah jenis kain, desain, ukuran, harga dll. Kemudian manajer toko membuatkan SP (surat pemesanan). SP berisikan rincian dan kriteria barang yang dipesan. Kemudian SP diberikan ke konveksi.”
HUR	“Customer bertanya/fixing harga, desain, bahan, ukuran, warna, jumlah dll kepada saya. Jadi ini timbal balik mas”.

UMKM	<i>Manage Sales Order</i>
VEN	“Pelanggan langsung memesan. dilakukan ke ibu di bagian marketing dan admin. Kemudian setelah nego harga, desain, ukuran, jumlah dan lain-lain, baru ke proses pembayaran.”
BOB	“Setiap ada pesanan yang sudah di-DP langsung saya produksi. Sebelumnya, pemesan melakukan negosiasi terkait harga, desain, jumlah dll.”
GAL	“Pelanggan memesan produk melalui saya. Pada saat memesan, saya dan pelanggan melakukan proses negosiasi dan konfirmasi mengenai produk yang dipesan”
CHA	“Jadi customer melakukan order ke saya atau admin. Kemudian ada proses negosiasi yang dilakukan ke admin atau di saya. Negosiasi berupa desain, ukuran, harga, jumlah, tanggal diambil dan tambahan-tambahan lainnya.”
AGL	“Sebelumnya, client menghubungi kita terlebih dahulu apa yang diperlukan. Seperti desain, ukuran, jumlah dan lain lain. Pada saat ada desain, Pak Agung membuat versi digitalnya dan diberitahukan kepada client. Karena kebanyakan desain yang diberikan ke kita masih dalam bentuk kasaran. Kemudian saya buat penawaran. Setelah itu proses tawar menawar dengan saya. Saya konfirmasikan ke Pak Agung. Setelah itu proses PO apabila client telah fix”

## Framework PCF

<i>Hierarchy ID</i>	<i>Name</i>
3.5.4	<i>Manage sales orders</i>
3.5.4.1	<i>Accept and validate sales orders</i>
3.5.4.2	<i>Collect and maintain account information</i>
3.5.4.3	<i>Determine availability</i>
3.5.4.4	<i>Determine fulfillment process</i>
3.5.4.5	<i>Enter orders into system</i>
3.5.4.6	<i>Identify/perform cross-sell/up-sell activity</i>
3.5.4.7	<i>Process back orders and updates</i>
3.5.4.8	<i>Handle order inquiries including post-order fulfillment transactions</i>





## Lampiran E-2

### Hasil Wawancara

UMKM	<i>Design Product Prototype and Service</i>
FIN	“Desain dari customer sudah dalam bentuk softcopy. Kadang-kadang ada yang minta kami desainkan saya bantu. Nanti kami buat kemudian kami kirimkan kepada calon pembeli, apabila cocok maka desain tersebut kami produksi. Tapi rata-rata desain dari pembeli. Apabila mereka telah memiliki desain maka langsung dikirim ke saya.”
NOE	“Biasanya pelanggan ada request desain. Tetapi ada juga pelanggan yang menyerahkan idenya kepada bagian desain kami, kemudian kami konfirmasi kepada pelanggan apakah sudah sesuai atau belum.”
CAN	“Desain dari pembeli. Tetapi ada beberapa yang pembeli yang kurang paham masalah desain, kami dapat membantu membuat desain, tetapi bukan saya yang membuat desain. Saya minta tolong orang lain (non karyawan) yang melakukannya”
TRI	“Kami menerima semua desain dari customer. Tetapi apabila customer tidak memiliki desain, kami bantu buat.”  “Divisi desain membuat sketsa”
HUR	“Misal ada konsep dari customer saya bantu buat. Biasanya saya buat dua hingga 3 pilihan atau alternatif. Nanti saya kirimkan via email.”

UMKM	<i>Design Product Prototype and Service</i>
VEN	“Biasanya customer membawa sendiri. Tetapi kami juga sediakan desain dari katalog kami. Apabila butuh dibuatkan, divisi desain buat desain untuk customer.”
BOB	“Saya mempunyai desainer. Tetapi biasanya customer membuat di kertas, nanti desainer saya yang membuat digitalnya. Tetapi bisa juga customer mengirimkan desain yang sudah jadi kepada saya.”
GAL	“Misalkan mereka memiliki desain, bisa menggunakan desain dari pelanggan. Apabila pelanggan belum memiliki desain, saya bantu membuat desain.”
CHA	“Biasanya ada tetapi saya terima dalam bentuk sketsa mentahnya, lalu saya buat versi digitalnya dari konsep tersebut. Sehingga tidak membuat dari nol.”
AGL	“Kebanyakan dari clientnya sendiri. Kita menuruti dari yang mereka minta. Pada saat ada desain, Pak Agung (pemilik) membuat versi digitalnya dan diberitahukan kepada client. Karena kebanyakan desain yang diberikan ke kita masih dalam bentuk kasaran”

### Framework PCF

<i>Hierarchy ID</i>	<i>Name</i>
2.3.1	<i>Design and prototype products and services</i>
2.3.1.1	<i>Assign resources to product/service project</i>

<i>Hierarchy ID</i>	<i>Name</i>
2.3.1.2	<i>Prepare high-level business case and technical assessment</i>
2.3.1.3	<i>Develop product/service design specifications</i>
2.3.1.4	<i>Develop user experience design specifications</i>
2.3.1.5	<i>Provide warranty-related recommendations</i>
2.3.1.6	<i>Document design specifications</i>
2.3.1.7	<i>Conduct mandatory and elective external reviews</i>
2.3.1.8	<i>Design products/services</i>
2.3.1.9	<i>Build prototypes/proof of concepts</i>
2.3.1.10	<i>Develop and test prototype production and/or service delivery process</i>
2.3.1.11	<i>Eliminate quality and reliability problems</i>
2.3.1.12	<i>Conduct in-house product/service testing and evaluate feasibility</i>
2.3.1.13	<i>Identify design/development performance indicators</i>
2.3.1.14	<i>Collaborate on design with suppliers and external partners</i>
2.3.1	<i>Design and prototype products and services</i>



### Lampiran E-3

#### Hasi Wawancara

UMKM	<i>Process Account Receivable</i>
FIN	<p>“Pembeli mengirimkan desain kemudian setelah deal dilakukan pembayaran DP. Setelah itu saya membuat form approval.”</p> <p>“Setelah packing selesai, kami bawa dari tempat produksi kami di daerah Setro ke tempat kami di ITS. Kemudian dilakukan pelunasan.”</p>
NOE	<p>“Apabila sudah fix, maka dilakukan pembayaran DP minimal 50% melalui saya dan saya buatkan bukti pemesanan.”</p> <p>“Kemudian kami hubungi pembeli bahwa barang sudah jadi dan dilakukan pelunasan.”</p>
CAN	<p>“Saya berikan form approval. Setelah itu membayar DP sebesar 30% atau 50% melalui saya”</p> <p>“Pelunasan ketika barang sudah jadi. Sistemnya bisa dua kali dengan 50% dan 50%. Selain itu bisa juga 30%, 30% dan 40%. Apabila pelanggan menggunakan cicilan tiga kali, maka pembayaran kedua dilakukan setelah bordir sebelum masuk ke proses jahit.”</p>
TRI	<p>“Setelah pembayaran DP sebesar 30%-50%, kemudian manajer toko membuatkan SP (surat pemesanan). SP berisikan rincian dan kriteria barang yang dipesan.”</p>

UMKM	<i>Process Account Receiveable</i>
	“Setelah itu, saya menghubungi pemesan dan selanjutnya dilakukan pembayaran pelunasan. Kemudian barang diambil atau dikirimkan.”
HUR	<p>“Apabila sudah fix dan customer telah memberikan DP, saya buat nota”</p> <p>“Kalau sudah selsai saya hubungi pelanggan, kemudian dilakukan pembayaran pelunasan.”</p>
VEN	“DP minimal 50%. Setelah itu membuat nota pemesanan. Sisanya dibayar setelah barang jadi.”
BOB	<p>“Setiap ada pesanan yang sudah di-DP langsung saya produksi. Sebelumnya, pemesan melakukan negosiasi terkait harga, desain, jumlah dll. Setelah itu saya buat nota pemesanan.”</p> <p>“Kalau sudah jadi, saya hubungi customernya dulu. Nanti setelah dilakukan pembyaran bisa diambil atau dikirim.”</p>
GAL	<p>“Iya, yang penting ada DP sekian persen, yang penting sudah ada tanda jadi. DPnya sebesar 50%. Kemudian saya buat nota.”</p> <p>“Kalau sudah jadi barangnya, Saya beritahu dulu kemudian dilakukan pembayaran pelunasan.”</p>
CHA	<p>“Setiap ada pemesanan yang sudah di-DP dan nota, saya langsung produksi”</p> <p>“Finishing, kemudian dikirim ke daerah masing-masing setelah dilunasi.”</p>
AGL	“Setelah itu proses PO apabila client telah fix. Setelah kami mendapat PO,. Kemudian saya buat nota DP 50%.”

UMKM	<i>Process Account Receivable</i>
	“Setelah dikirim, baru mengajukan penagihan ke clientnya secara langsung atau email.”

### Framework PCF

<i>Hierarchy ID</i>	<i>Name</i>
9.2.3	Process accounts receivable (AR)
9.2.3.1	Establish AR policies
9.2.3.2	Receive/Deposit customer payments
9.2.3.3	Apply cash remittances
9.2.3.4	Prepare AR reports
9.2.3.5	Post AR activity to the general ledger





### Lampiran E-4

#### Hasil Wawancara

UMKM	Order Materials and Services
FIN	<p>“Ya kami melakukan pengadaan ke sentra kain. “</p> <p>“Membuat rencana produksi seperti menghitung bahan dan memberi uang kepada bagian serabutan untuk berbelanja.”</p> <p>“Setelah itu dilakukan pembelanjaan dan pembayaran bahan.”</p>
NOE	<p>“Kemudian saya belanja bahan setealah ada rencana produksi.”</p>
CAN	<p>“Ada yang bagian untuk ambil barang, belanja bahan.”</p> <p>“Setelah adanya pesanan, kami melakukan pengadaan bahan baku sesuai rancangan yang saya buat. Saya memesan ke tempat langganan saya.”</p>
TRI	<p>“Saya menangani mengatur keuangan, pembelian bahan, marketing dan rencana produksi.”</p> <p>“Kemudian SP diberikan ke konveksi., maka saya order kain. Bisa juga apabila customer membutuhkan cepat, kami mengarahkan ke kain yang sudah ready stock. “</p>
HUR	<p>“Saya sendiri menerima pesanan, mengantar produk jadi, control karyawan, mengatur keuangan, melakukan pengadaan dan desain, menerima pembayaran.”</p> <p>“Iya saya sendiri. Biasanya saya telpon. Jadi ketika fix semua, baru saya belanja.”</p>

UMKM	Order Materials and Services
VEN	“Saya telpon ke penjual kain. Nanti langsung dikirim.” “Jadi setelah order kain dan ketika menunggu kain, saya membuat patron.”
BOB	“Setelah DP kemudian melakukan pembelian kain.”
GAL	“Kalau saya khusus bagian pemesanan dan pengadaan bahan. Saya ambil dari Jember.”
CHA	“Setelah adanya DP langsung pembelian bahan. Setelah pembelian bahan langsung proses cutting.”
AGL	“Setelah itu masuk proses pembelanjaan bahan baku. Setelah dimasukkan ke bagian potong untuk dipotong sesuai desain.”

### Framework PCF

<i>Hierarchy ID</i>	<i>Name</i>
4.2.3	<i>Order materials and services</i>
4.2.3.1	<i>Process/Review requisitions</i>
4.2.3.2	<i>Approve requisitions</i>
4.2.3.3	<i>Solicit/Track vendor quotes</i>
4.2.3.4	<i>Create/Distribute purchase orders</i>
4.2.3.5	<i>Expedite orders and satisfy inquiries</i>
4.2.3.6	<i>Record receipt of goods</i>
4.2.3.7	<i>Research/Resolve order exceptions</i>

## Lampiran E-5

### Hasil Wawancara

UMKM	<i>Produce Product (S-Ob-Ov)</i>
FIN	<p>“Setelah itu dilakukan pemotongan kain oleh tukang potong. Setelah dipotong adalah proses sablon. Untuk sablon kami tidak melakukan sendiri, kami memiliki mitra. Biasanya kalau kaos dan polo saya jahit di penjahit luar. Penjahit tersebut saya pinjamkan mesin saya. Khusus untuk jaket dan kemeja dilakukan disini.”</p> <p>“Kami memiliki mesin jahit, obras, overdeck dan rantai.”</p>
NOE	<p>“Setelah itu dilakukan proses cutting. Setelah proses cutting, apabila produk merupakan produk yang harus disablon maka dilakukan proses penyablonan kemudian dijahit. Apabila bordir, maka dilakukan proses bordir kemudian dijahit. Apabila harus sablon dan bordir, maka dilakukan keduanya kemudian dijahit. Apabila polos, maka langsung dijahit. Tetapi biasanya ada kejadian dimana proses setelah cutting langsung ke proses penjahitan, baru kemudian di sablon atau di bordir.”</p> <p>“Ada empat, mesin jahit, obras, overdeck, naskat dan kancing.”</p>
CAN	<p>“Setelah itu melakukan approval model dengan bagian cutting untuk bagian cutting. Setelah disetujui dilakukan pemotongan. Setelah motong dilakukan bordir/sablon. Setelah itu saya buat form approval kepada koordinator penjahit, kemudian dilakukan penjahitan.”</p>

UMKM	<i>Produce Product (S-Ob-Ov)</i>
	“Untuk Jaket cuma mesin jahit. Kemeja pakai mesin jahit & obras. Kaos dan polo pakai mesin jahit, obras & overdeck”
TRI	“Divisi desain dan membuat sketsa, kemudian digunting menjadi mal besar atau patron. Setelah selesai, maka patron ditempel ke kain dan kain digunting sesuai pola patron. Setelah jadi, patron ditunjukkan ke saya. Apabila sesuai, kemudian kain dipotong sesuai patron. Setelah itu masuk ke jahit. Apabila perlu di sablon, masuk ke divisi sablon di Bojonegoro. Apabila ada proses bordir dibawa ke bagian bordir di daerah Kedanyan.”
HUR	“Setelah saya melakukan pembelian maka saya langsung memberikannya ke bagian tukang potong untuk melakukan proses pemotongan. “ “Kemudian setelah itu dijahit oleh tukang jahit.” “Ya, mesin itu ada jahit, obras, overdeck, mesin naskat sama mesin rantai. Saya memiliki semuanya kecuali mesin rantai. Jahit itu buat nindas. Semuanya membutuhkan jahit. Obras itu biasanya di kaos dan kemeja. Untuk overdeck untuk menjahit bagian tepi pakaian, jadi ada dua hingga tiga benang.”
VEN	“Jadi setelah kain sampai, langsung ke proses pemotongan. Setelah itu dilakukan penjahitan, diobras dan overdeck.” “Adanya jahit dan obras agar rapi. Untuk overdeck, hanya yang berbagai kaos saja. Bahan kain tidak menggunakan overdeck.”
BOB	“Nah setelah itu dipotong. Kan beli kain kan estimasinya maksimal empat hari. Setelah dipotong, misalkan customer memesan sablon,

UMKM	<i>Produce Product (S-Ob-Ov)</i>
	<p>maka masuk ke proses sablon. Kalau misalkan dibordir saya antar ke mitra saya.”</p> <p>“Setelah itu masuk ke proses jahit.”</p> <p>“Untuk kaos menggunakan ketiga mesin, yaitu jahit, obras dan overdeck. Selain tu hanya menggunakan jahit dan obras.”</p>
GAL	<p>“Dari bahan kita potong sesuai ukuran dari pemesan. Setelah selesai di bagian potong, maka langsung dikerjakan oleh bagian jahit. Setelah itu apabila ada sablon, maka masuk ke proses sablon.”</p> <p>“Saya punya mesin yang mempunyai tiga jenis jahitan, yaitu jahit dan obras dan overdeck.”</p> <p>“Saya menggunakan ketiganya jadi menggunakan keduanya sehingga lebih kuat.”</p>
CHA	<p>“Setelah pembelian bahan langsung proses cutting. Untuk proses menjahit, menunggu bagian penjahit menyelesaikan pekerjaan yang sebelumnya, baru saya kasih pekerjaan lagi.”</p> <p>“Ada proses jahit dan obras. Semua produk menggunakan jahit dan obras, kecuali kaos. Kaos sendiri menggunakan rantai dan overdeck.”</p>
AGL	<p>“Setelah dimasukkan ke bagian potong untuk dipotong sesuai desain. Kemudian masuk ke bagian jahit.”</p> <p>“Ada mesin jahit, obras dan overdeck.”</p>

UMKM	<i>Produce Product (S-Ob-Ov)</i>
	“Semua dijahit dan diobras, kecuali tas dan kaos. Tas hanya di jahit. Kaos dijahit, diobras dan overdeck.”

### Framework PCF

4.3.2	Produce product
4.3.2.1	Manage raw material inventory
4.3.2.2	Execute detailed line schedule
4.3.2.3	Report maintenance issues
4.3.2.4	Rerun defective items
4.3.2.5	Monitor and optimize production process
4.3.2.6	Assess production performance

## Lampiran E-6

### Hasil Wawancara

UMKM	<i>Perform Quality Testing</i>
FIN	“Di bawah mbak nunung ada tukang potong, ada dua penjahit dan ada 3 serabutan biasanya untuk kirim barang, cek produk dan melakukan packing.”
NOE	“Setelah barang selesai dijahit, maka dilakukan finishing pemasangan kancing dan cek jahitan, kemudian dipacking.”
CAN	“Setelah itu saya buat form approval kepada koordinator penjahit, kemudian dilakukan penjahitan. Setelah itu dilakukan finishing seperti cek jahitan, memasang kancing, tali dan pernak-pernik kemudian packing.”
TRI	“Pada finishing dilakukan pembersihan benang dan dicek jahitannya, kemudian di setrika dan di packing.”
HUR	“Finishing antara lain bersihkan benang, cek barang, dan kancing.”
VEN	“Kemudian dilakukan pembersihan benang dan kain. Intinya dicontrol. Takutnya ada yang miring, nanti dikembalikan ke proses jahit untuk dirapikan.”
BOB	“Iya, setelah itu masuk ke proses jahit. Setelah dijahit merupakan proses quality checking, yaitu proses pembersihan benang.”
GAL	“Setelah disablon, maka dibersihkan, disetrika dan dipack oleh bagian finishing.”

UMKM	<i>Perform Quality Testing</i>
CHA	“Jadi finishing juga dilakukan oleh penjahit. Finsihingnya berupa membersihkan benang, setrika, dan packing.”
AGL	<p>“Setelah dicek langsung masuk ke produksi dalam apabila diperlukan. Yang diberi kancing dan naskat hanya kemeja dan celana.”</p> <p>“Finishing itu setrika, membersihkan benang dan packing.”</p>

### Framework PCF

4.3.3	Perform quality testing
4.3.3.1	Calibrate test equipment
4.3.3.2	Perform testing using the standard testing procedure
4.3.3.3	Record test results
4.3.3.4	Track and analyze non-conformance trends
4.3.3.5	Perform root cause analysis



## Lampiran E-7

### Hasil Wawancara

UMKM	<i>Operate Warehousing</i>
FIN	<p>“Setelah selesai dijahit maka dilakukan packing. Setelah packing selesai, kami bawa dari tempat produksi kami di daerah Setro ke tempat kami di ITS. Kemudian dilakukan pelunasan. Kemudian dikirim apabila diperlukan.”</p>
NOE	<p>“Diambil. Khusus pembeli yang jauh saya bisa kirimkan melalui pihak ekspedisi tetapi biaya ditanggung oleh pembeli.”</p> <p>“Setelah barang selesai dijahit, maka dilakukan finishing pemasangan kancing dan cek jahitan, kemudian dipacking.”</p>
CAN	<p>“Setelah barang selesai dijahit, maka dilakukan finishing pemasangan kancing dan cek jahitan, kemudian dipacking.”</p> <p>“Bisa dua-duanya. Diambil ditempat atau kami kirimkan langsung ke pembeli.”</p>
TRI	<p>“Pada finishing dilakukan pembersihan benang dan dicek jahitannya, kemudian di setrika dan di packing.”</p> <p>“Kemudian barang diambil atau dikirimkan.”</p>
HUR	<p>“Finishing antara lain bersihkan benang, cek barang, dan kancing.”</p> <p>“Kalau di hurtle menyediakan jasa gratis biaya kirim se-Surabaya. Tetapi biasanya ada juga customer yang biasanya langsung mengambil langsung kesini.”</p>

UMKM	<i>Operate Warehousing</i>
VEN	<p>“Finishing membersihkan benang, quality control dan melakukan packing.”</p> <p>“Untuk pengiriman di luar Jawa saya kirim menggunakan ekspedisi. Untuk yang di daerah Jember, customer mengambil langsung ke sini.”</p>
BOB	<p>“Selain itu, saya mengantarkan kain kepada penjahit dan dari penjahit, kembali kesini untuk dipacking.”</p> <p>“Nanti setelah dilakukan pembyaran bisa diambil atau dikirim. Yang mengantar saya. Apabila diambil disini, juga bisa diambil menemui saya.”</p>
GAL	<p>“Setelah disablon, maka dibersihkan, disetrika dan dipack oleh bagian finishing”</p> <p>“Diambil langsung kesini. Tetapi apabila di luar pulau atau jauh, saya kirim menggunakan pihak ekspedisi.”</p>
CHA	<p>“Finsihingnya berupa membersihkan benang, setrika, dan packing.”</p> <p>“Kebanyakan dikirim, tetapi bisa diambil. Kalau keluar Surabaya nanti kita menggunakan jasa ekspedisi yang ditentukan client dan biaya kirim ditanggung oleh client.”</p>
AGL	<p>“Dipacking terlebih dahulu kemudian diantar. Tetapi sebelum dikirim, saya membuat surat jalan. Kemudian dikirim.”</p>

### Framework PCF

4.4.3	Operate warehousing
-------	---------------------

4.4.3.1	Track inventory deployment
4.4.3.2	Receive, inspect, and store inbound deliveries
4.4.3.3	Track product availability
4.4.3.4	Pick, pack, and ship product for delivery
4.4.3.5	Track inventory accuracy
4.4.3.6	Track third-party logistics storage and shipping performance
4.4.3.7	Manage physical finished goods inventory



## Lampiran E-8

### Hasil Wawancara

UMKM	<i>Manage Product Marketing Content</i>
FIN	“Untuk marketing biasanya tugasnya menawarkan kerja sama ke pemimpin suatu event dan bertanggung jawab atas web dan sosial media. Terkadang saya juga turun langsung terhadap sosmed.”
NOE	“Control langsung proses pembuatan, melakukan pembuatan konten marketing dan membantu desain, control karyawan secara langsung.”
CAN	<p>“Untuk marketing saya melakukan program afiliasi agen untuk mencari pelanggan dengan komisi.”</p> <p>“Untuk instansi biasanya dilakukan untuk mendukung kegiatan-kegiatan yang diadakan instansi tersebut. Kita gunakan konten dengan produk yang telah kita buat serta pelanggan kita. Biasanya toolsnya berupa voucher diskon yang disebarkan kepada target peserta mereka”</p>
TRI	“Marketing yang saya lakukan door to door dan melakukan pembuatan proposal yang saya ajukan ke perusahaan-perusahaan.”
HUR	“Selain itu saya juga melakukan pemasaran melalui sosial media. Setiap ada produk yang saya buat saya upload gambarnya.”
VEN	“Pelanggan langsung memesan. dilakukan ke ibu di bagian marketing dan admin.”
BOB	“Kalau saya eksternal itu seperti marketing dan pembuatan kontennya”

UMKM	<i>Manage Product Marketing Content</i>
GAL	“Selain itu saya juga melakukan pembuatan katalog untuk keperluan promosi.”
CHA	“Tugas saya marketing, pemesanan pembelian barang, menerima order di Surabaya dan Probolinggo, merencanakan pembuatan barang dan control process.”
AGL	<p>“Untuk Pak Agung sebagai marketing ke perusahaan-perusahaan, pembuatan desain dan order juga”</p> <p>“Selian itu Bu Wulan juga menghandle konten marketing di sosial media. Biasanya berisikan produk apa saja yang ditawarkan dan telah dibuat.”</p>

### Framework PCF

3.3.7	Manage product marketing content
3.3.7.1	Manage product images
3.3.7.2	Manage product copy

## Lampiran F

### Finest Garment



Gambar A Wawancara dengan Firdauz Nurfauzan (Finest Garment)



Gambar B Tempat pemotongan kain Finest Garment



Gambar C Display Produk Finest Garment

## **UD. Noerma**



Gambar D Wawancara dengan Achmad Alfai (UD. Noerma)



## Canvas Garment



Gambar E Wawancara dengan Prawudya Deri (Canvas Garment)



Gambar F Tempat produksi Canvas Garment



Gambar G Display produk Canvas Garment

### **UD. Tri Sport**



Gambar H Wawancara dengan Tjutjuk Projatomo (UD. Tri Sport)

## Hurtle Apparel



Gambar I Wawancara dengan Wahyu Pratomo (Hurtle Apparel)



Gambar J Ruang produksi Hurtle Apparel



Gambar K Display produk Hurtle Apparel

### **Vendie's Konveksi**



Gambar L Wawancara Dengan Effendi (Vendie's Konveksi)





Gambar M Ruang produksi Vendie's Konveksi



Gambar N Proses menjahit Vendie's Konveksi

**Bob Merchandise**

Gambar O Wawancara dengan Rengga Pramadhika Akbar (Bob Konveksi)



Gambar P Display produk Bob Merchandise



Gambar Q Ruang Produksi Bob Merchandise

### **Galang Sport**



Gambar R Wawancara dengan Baydhowi (Galang Sports)



Gambar S Display produk Galang Sports



Gambar T Ruang produksi Galang Sports



## Chandra Konveksi



Gambar U Wawancara dengan Chandra P (Chandra Konveksi)

## CV. Aglansa



Gambar V Wawancara dengan Istiqomah (CV. Aglansa)



Gambar W Proses pmatongan kain di CV. Aglansa



Gambar X Ruang produksi CV. Aglansa

## BIODATA PENULIS



Penulis bernama lengkap Muhammad Hafiz Egan Pradana, dapat dipanggil Egan. Penulis yang hobi aktif pada kegiatan kampus dan menyanyi ini dilahirkan di Bondowoso, Jawa Timur pada tanggal 4 Maret 1995. Penulis telah menyelesaikan Pendidikan formal pada jenjang Sekolah Dasar di SD Negeri Sukosari 1 pada tahun 2007. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah

Pertama di SMP Negeri 1 Bondowoso pada tahun 2010. Setelah lulus SMP, penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Jember dan lulus pada tahun 2013. Kemudian penulis menuntut ilmu di Departemen Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi di Institut Teknologi Sepuluh Nopember. Penulis termasuk aktif dalam kegiatan terbesar ITS, yaitu ITS Expo selama dua periode pelaksanaan mulai tahun 2014 sebagai staff Sekolah Budaya ITS Expo 2014 dan Staff ahli Sekolah Budaya ITS Expo 2015. Penulis juga aktif pada BEM FTIf pada tahun kedua sebagai staff OSR (*Organizational Social Responsibility*). Pada bidang minat dan bakat, penulis aktif pada Unit Kegiatan Mahasiswa Paduan Suara Mahasiswa ITS dari tahun pertama hingga tahun ke-4. Penulis pernah mengikuti lomba Brawijaya Choir Festival 2014, Vocal Group Peksiminal 2016 dan menjadi ketua penyelenggara dan penyanyi Konser PSM ITS dua tahunan dengan tema “Songs Parade”. Apabila ingin menghubungi penulis terkait tugas akhir, dapat menghubungi melalui **[hafizegan@gmail.com](mailto:hafizegan@gmail.com)**.